



Manual de usuario SEG

Concesionario/Autorizado Solicitante

Desagregación

Versión 12.0

14 de Julio 2025

TABLA DE CONTENIDO

1.	Requerimientos de Hardware, Software y conectividad	2
2.	Entrada y salida del Sistema Electrónico de Gestión (SEG)	8
3.	Herramientas básicas del SEG	12
4.	Módulos de usuario Concesionario Solicitante Desagregación..	14
5.	Diagramas de navegación.....	19
6.	Atributos de Acceso a los Módulos del SEG por Perfil de Concesionario/Autorizado Solicitante	20
6.4.1	Contratación	23
6.4.2	Alta de cargas masivas	27
6.4.3	Planes de descuento	34
6.4.4	Recuperación de Número Telefónico.....	42
6.4.5	Reventa de Datos	49
6.4.6	Reventa de Líneas	153
6.4.7	Reventa Paquetes	284
6.4.8	Documentación	429
6.4.9	Incidencias.....	440
6.4.10	Notificaciones.....	460
6.4.11	Reportes	464
6.4.12	Reportes de Incidencias.....	475
6.4.13	Seguimiento	484
6.4.14	Seguimiento de incidencias.....	487
6.4.15	Trabajos Especiales Reventas	490
	Desagregaciones no concluidas	496
	Objeciones, paro de reloj y reagendaciones	497
	Tareas Programadas.....	519
	Diagramas de flujo.....	520
7.	Proceso para soporte del SEG	540
8.	Glosario.....	541
9.	Acrónimos de Desagregación.....	543
10.	Layout Cargas Masivas.....	544
11.	Manual de usuario Reporteador OREDA.....	549
12.	Manual de usuario Administrador ABC.....	573
13.	Registro de actualizaciones	590

1. Requerimientos de Hardware, Software y conectividad

Hardware

Procesador: **Intel Pentium 4 y posterior**

Velocidad: **2.63 GHz**

Memoria RAM: **512 MB**

Espacio libre en Disco Duro: **350 MB**

Software

Programas Instalados: **Windows XP o superior, Google Chrome**, sesión en Ventana en condición de Incognito.

Conectividad

Para utilizar el Sistema Electrónico de Gestión se requiere de una Red Privada Virtual (VPN por sus siglas en inglés), esta debe ser tramitada una vez que se firmen los contratos correspondientes y de acuerdo con la oferta solicitada.

Los documentos para el trámite y seguimiento están disponibles en el repositorio de información para su consulta, y son:

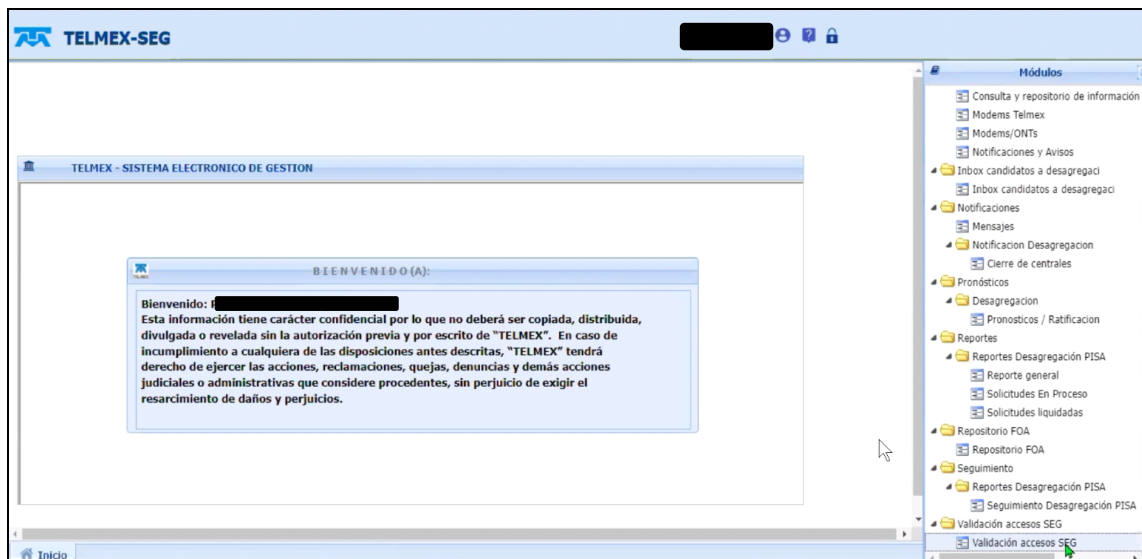
- Formato-Interconexión_VPN-IPSecSEG_v3_ro(20202).doc
 - RDCT-cond-cnx-VPN_IPsec-2020.pdf
 - ChecklistVPNSEG2020.pdf
 - Formato Validación de acceso al SEG
(El cual se podrá subir la en la opción "Validación accesos SEG")
-

Continúa en la siguiente página...

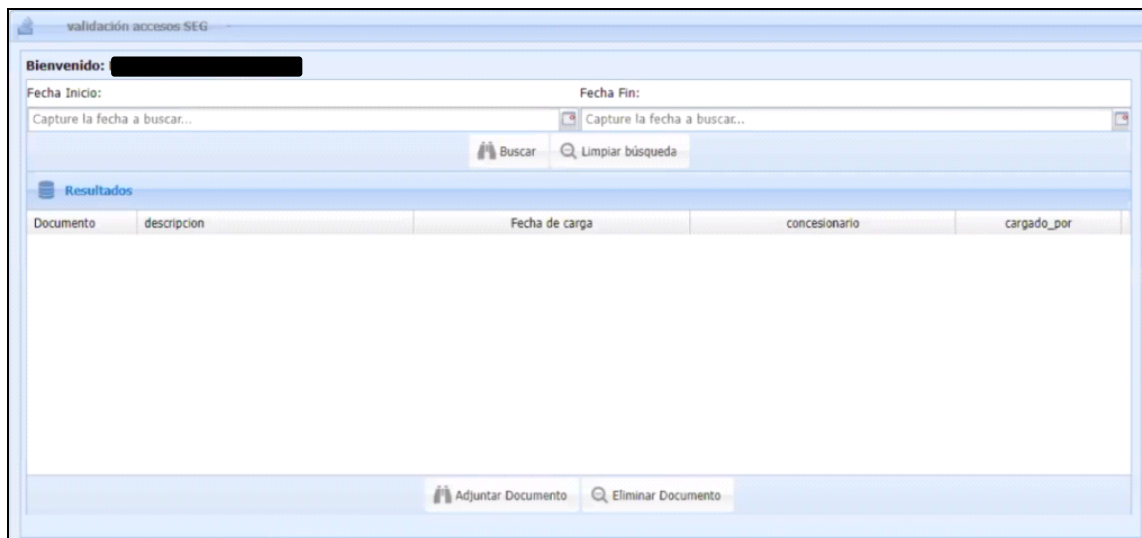
1. Requerimientos de Hardware, Software y conectividad, continuación...

Validación accesos SEG

En los módulos del SEG podemos localizar esta opción de la siguiente forma.



Y desplegándonos la siguiente pantalla.

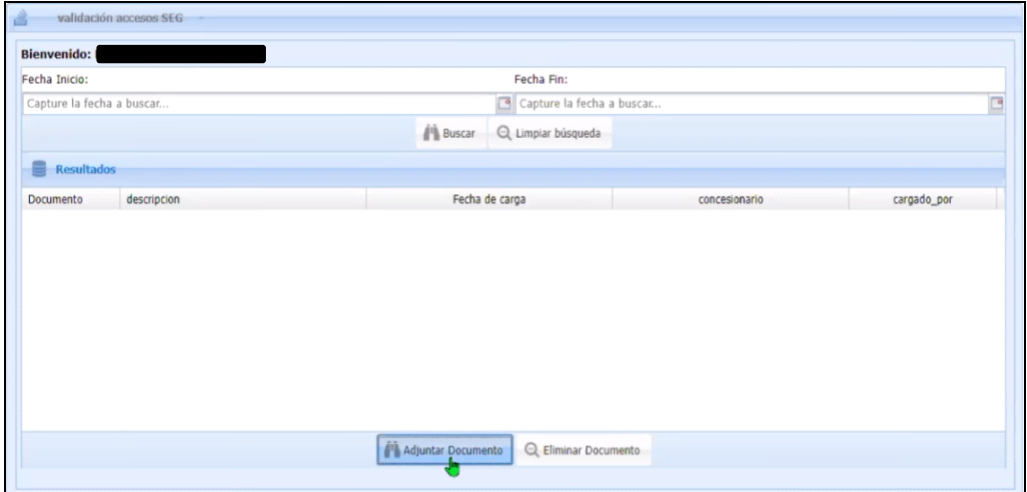
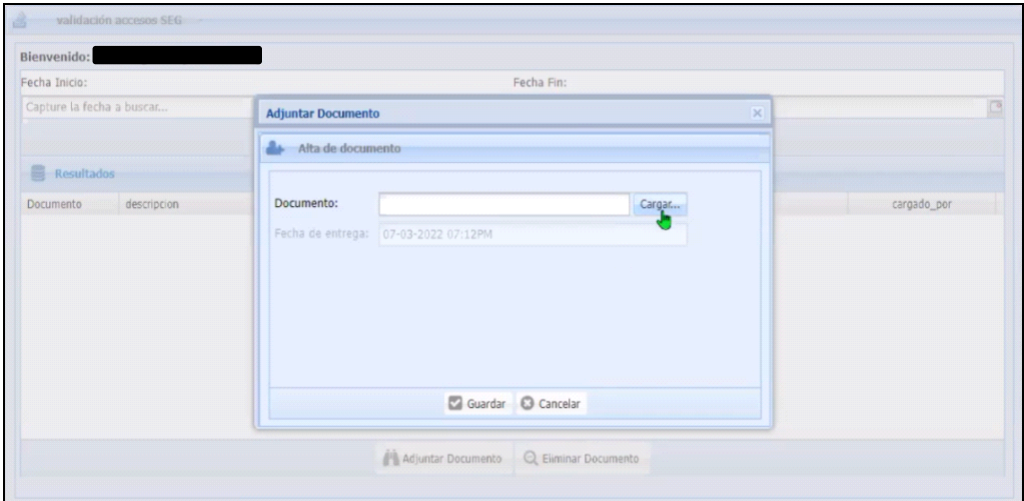


Continúa en la siguiente página...

1. Requerimientos de Hardware, Software y conectividad, continuación...

Validación accesos SEG, continuación

Para cargar en el sistema el Formato Validación de acceso al SEG, efectúa el siguiente procedimiento.

Paso	Acción
1	Da clic en Adjuntar documento. 
2	Da clic en Cargar 

Continúa en la siguiente página...

1. Requerimientos de Hardware, Software y conectividad, continuación...

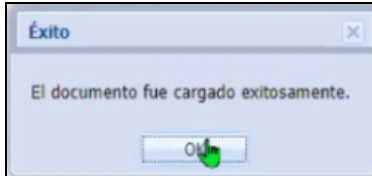
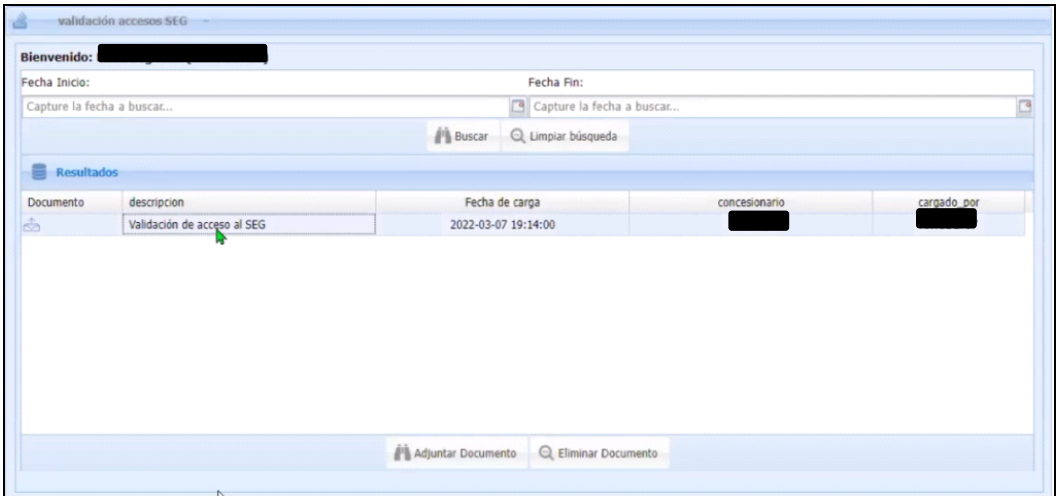
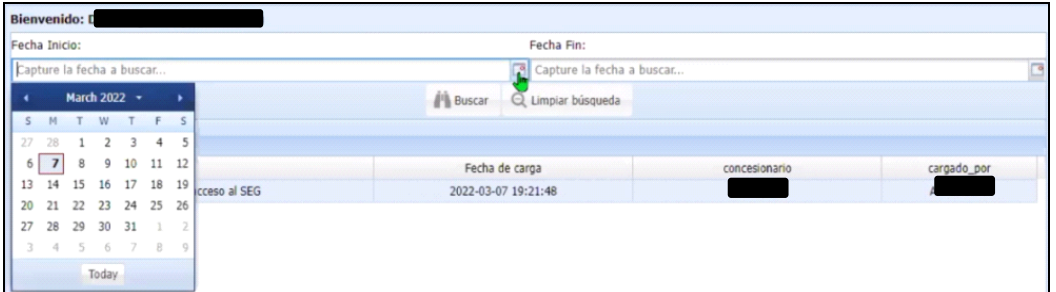
Validación accesos SEG, continuación

Paso	Acción
3	Ubica el archivo en formato PDF en la computadora y da clic en Abrir .
4	Da clic en Guardar .

Continúa en la siguiente página...

1. Requerimientos de Hardware, Software y conectividad, continuación...

Validación accesos SEG, continuación

Paso	Acción
5	Da clic en OK en el mensaje de confirmación del sistema.  Aparecerá el documento con la descripción "Validación de acceso al SEG", con la información de fecha de carga, el concesionario que lo cargó y su usuario.  <u>Nota:</u> Si se desea Eliminar un documento subido, da clic en el botón respectivo. Existe la opción de localizar un registro mediante los filtros de búsqueda: Fecha de Inicio y Fin. 

Continúa en la siguiente página...

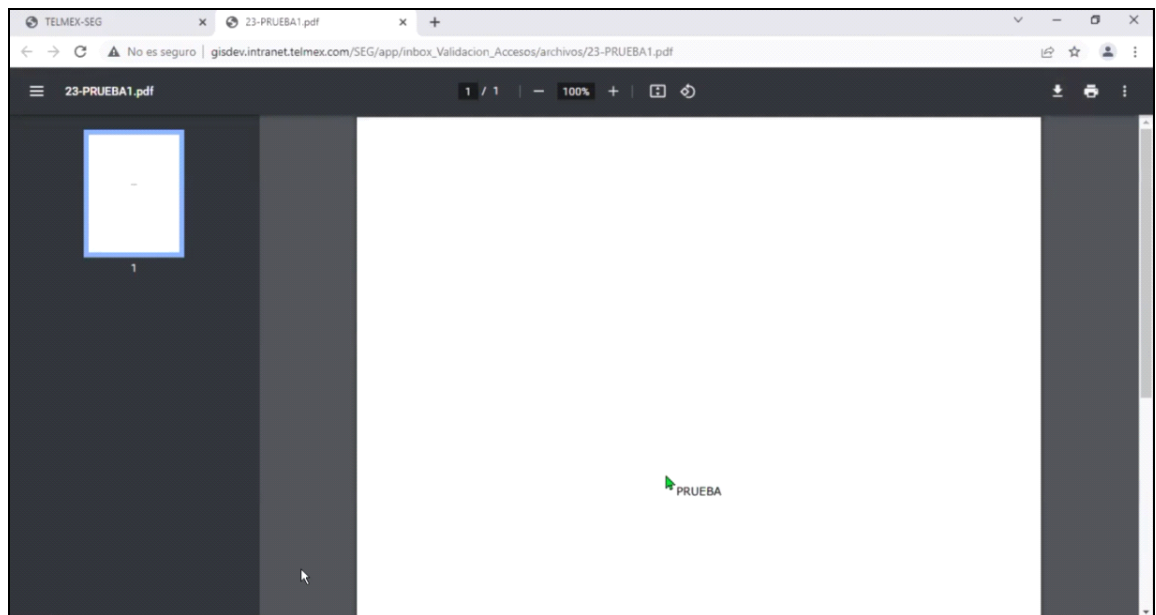
1. Requerimientos de Hardware, Software y conectividad, continuación...

Validación accesos SEG, continuación

Al dar clic en el icono respectivo en la columna documento.

Documento	descripción	Fecha de carga	concesionario	cargado_por
	Validación de acceso al SEG	2022-03-07 19:14:00	[REDACTED]	[REDACTED]

Nos permite visualizar el archivo.



2. Entrada y salida del SEG

Objetivo El presente Manual lleva paso a paso por cada uno de los procedimientos de las diferentes solicitudes que se pueden generar desde el Sistema Electrónico de Gestión.

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar las solicitudes y la generación de las órdenes de servicio, de acuerdo con la solicitud del cliente final.

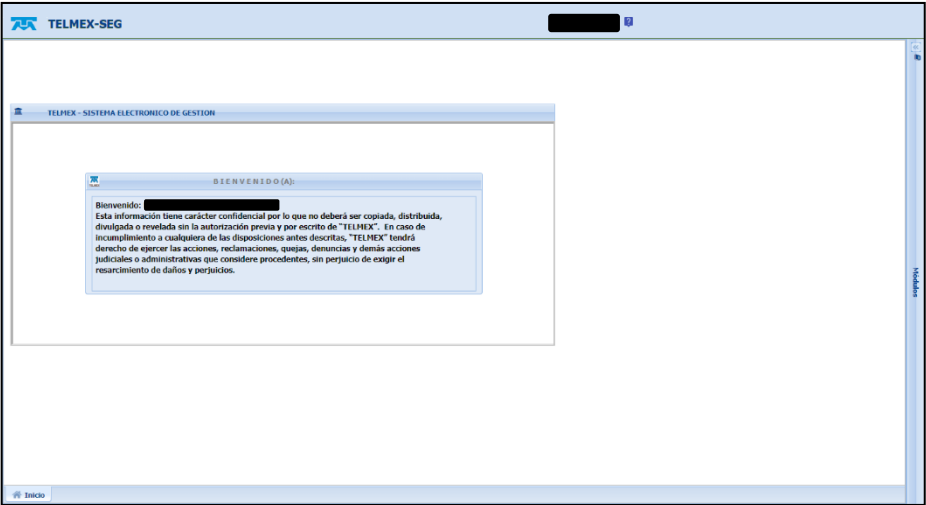
Entrada al SEG A continuación, se presenta el procedimiento para ingresar al Sistema Electrónico de Gestión.

Paso	Acción
1	Ingresar a la liga http://gis.intranet.telmx.com; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
2	Capturar: • Usuario • Contraseña

Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG, continuación...

Entrada al SEG, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en “Entrar” y escribe los caracteres del captcha. 
4	Dar clic en Entrar; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  Nota Al ingresar al sistema por primera vez, se pide cambiar la contraseña. Después de 5 intentos de autenticación fallidas consecutivas se bloquea la cuenta durante 15 minutos. Se debe esperar a que transcurra el tiempo indicado para intentar acceder.

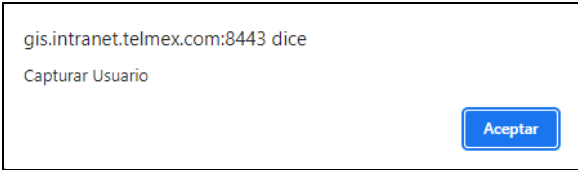
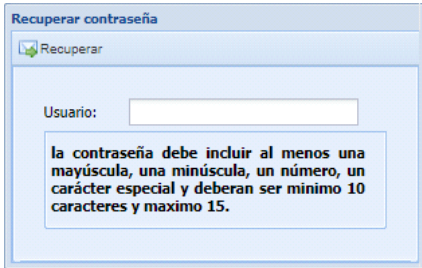
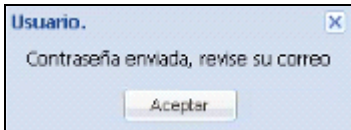
Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG

continuación...

Olvidó contraseña

En caso de que hayas olvidado tu contraseña, efectúa el siguiente procedimiento.

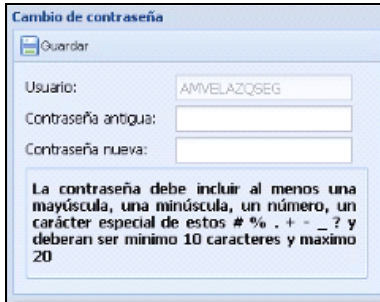
Paso	Acción
1	Dar clic en el vinculo, Olvidó contraseña.  Nota: Si no captura su usuario el sistema enviará el siguiente mensaje. 
2	Captura tu usuario en el campo requerido y da clic en Recuperar.  El sistema enviará una Nueva Contraseña a tu correo electrónico. 

Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG

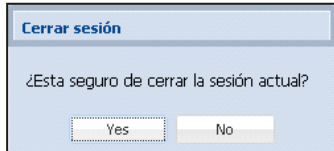
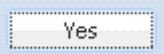
continuación...

Olvidó contraseña, continuación

Paso	Acción
3	Ingresa al SEG y cambia la contraseña que te proporcionó el sistema vía correo electrónico. 

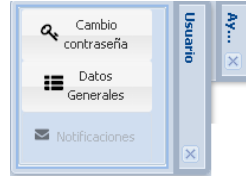
Salida del SEG

Para salir del SEG, seguir los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Dar clic en ; el sistema desplegará la ventana siguiente: 
2	Dar clic en 

3. Herramientas básicas del SEG

Herramientas El Sistema Electrónico de Gestión, cuenta con tres herramientas más para el uso correcto de éste. Las herramientas con las que cuenta el SEG se encuentran accediendo por medio del ícono  El sistema despliega la siguiente ventana con las herramientas:



Cambio contraseña de Para realizar el cambio de contraseña por primera vez, se realizan los siguientes pasos.

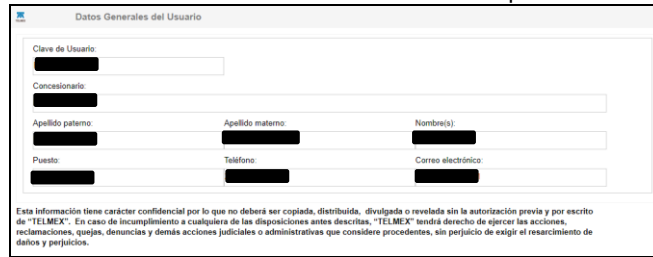
Paso	Acción
1	Capturarla contraseña anterior, en el campo correspondiente de la pantalla siguiente:
2	Capturarla nueva contraseña
3	Dar clic en Guardar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:
4	Capturarla nueva contraseña
5	Dar clic en Aceptar
6	Inicia nuevamente el ingreso al sistema SEG

Continúa en la siguiente página...

3. Herramientas básicas del SEG, continuación...

Datos generales

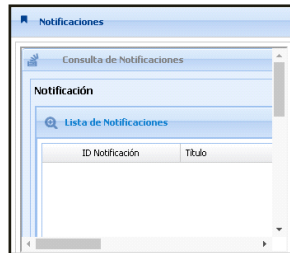
Esta opción permite revisar tu información con la que se dio de alta el usuario.



Formulario de Datos Generales del Usuario. Campos visibles: Clave de Usuario, Concesionario, Apellido paterno, Apellido materno, Nombre(s), Puesto, Teléfono, Correo electrónico. Incluye una leyenda de confidencialidad.

Notificaciones

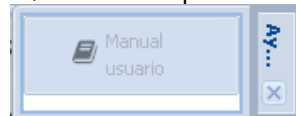
Esta opción permite revisar las notificaciones del sistema SEG.



Ventana de Consultas de Notificaciones. Muestra una lista de notificaciones con columnas ID Notificación y Título.

Manual del usuario

Permite desplegar el manual del usuario, contiene todos movimientos que se pueden generar en el SEG, en cualquiera de sus perfiles. **(Sin uso.)**



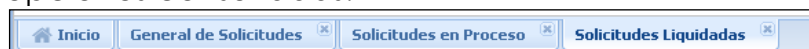
Salir de herramientas

Para salir de menú del usuario Dar clic en:



Ventanas

En la parte inferior de la pantalla de SEG, se abrirán como pestañas cada una de las opciones consultadas.



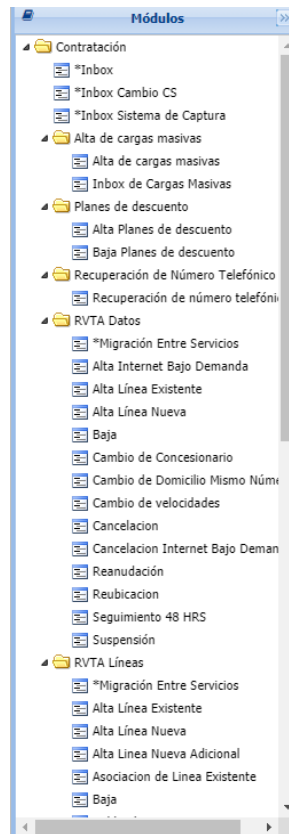
Para cerrar las pestañas, Dar clic en



4. Módulos de usuario CS Desagregación

Menú principal

El sistema SEG cuenta con un menú principal; Para desplegarlo Dar clic en  y el sistema despliega el árbol de acceso a las diferentes opciones con las que cuenta la oferta de Desagregación.

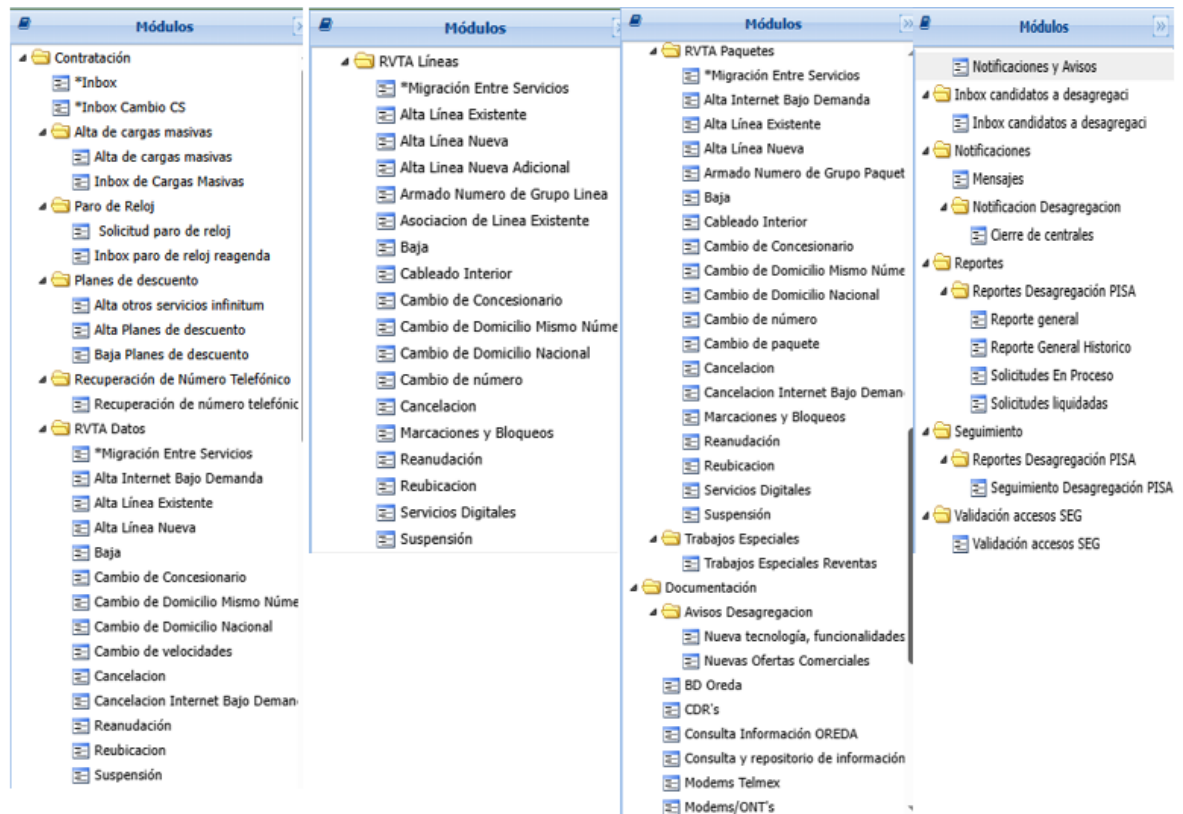


Continúa en la siguiente página...

4. Módulos de usuario CS Desagregación continuación...

Perfil Contratación

Los módulos que tendrá el usuario Concesionario/ Autorizado Solicitante (CS) en Desagregación, perfil de Contratación en el SEG, es el siguiente:

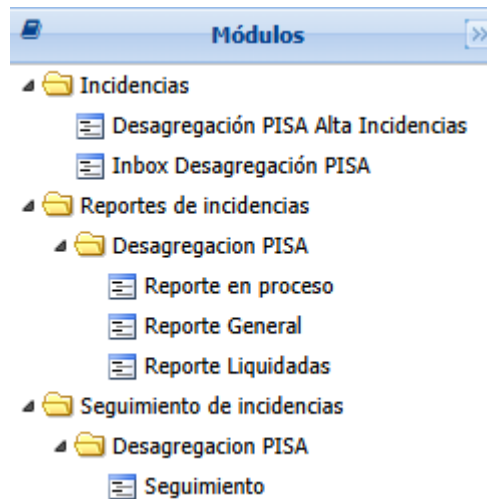


Continúa en la siguiente página...

4. Módulos de usuario CS Desagregación, continuación...

Perfil Operación

Los módulos que tendrá el usuario CS en Desagregación, perfil de Operación en el SEG, es el siguiente:

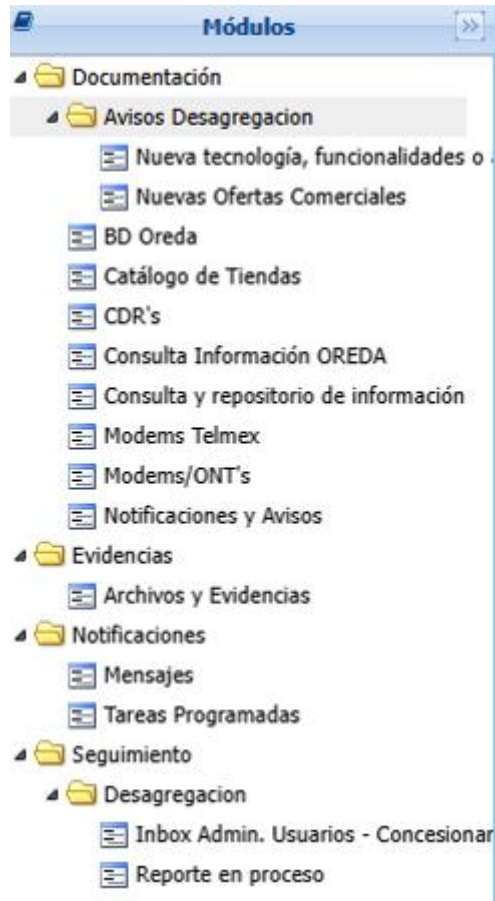


Continúa en la siguiente página...

4. Módulos de usuario CS Desagregación *continuación...*

Perfil Consulta

Los módulos que tendrá el usuario CS en Desagregación, perfil de Consulta en el SEG, es el siguiente:

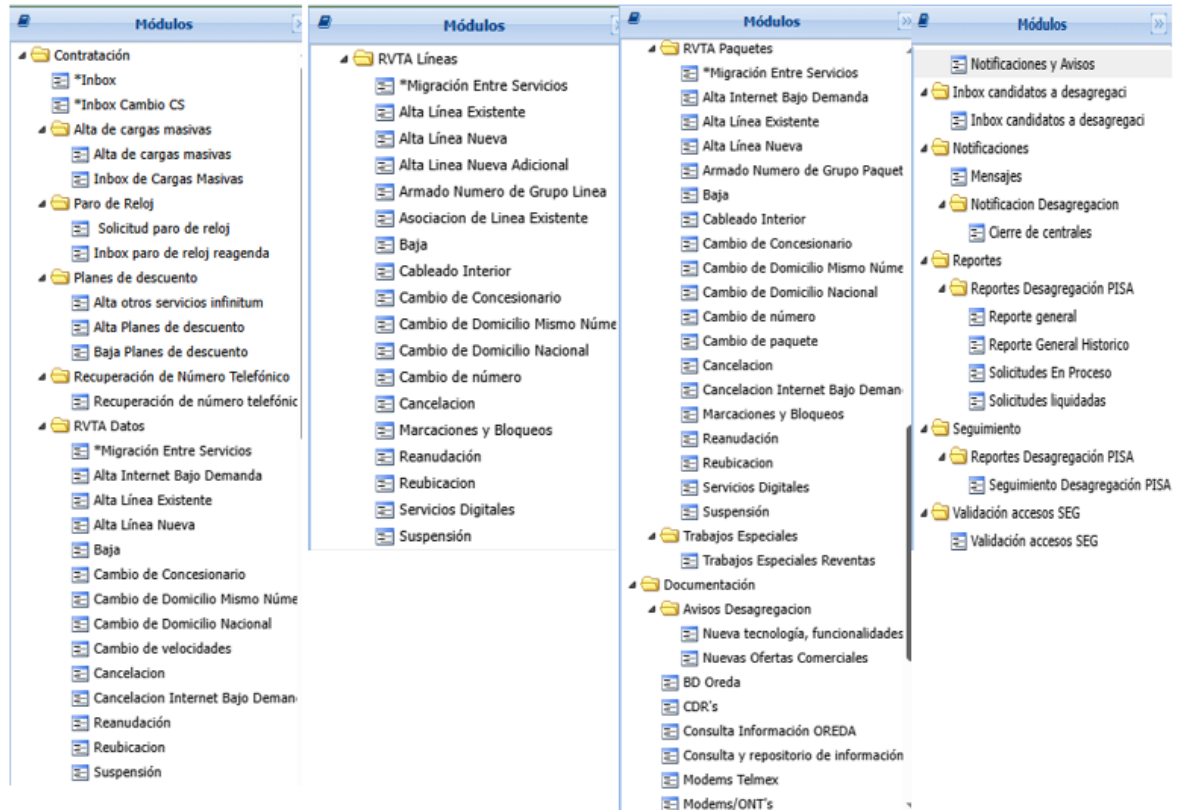


Continúa en la siguiente página...

4. Módulos de usuario CS Desagregación *continuación...*

Perfil Universal

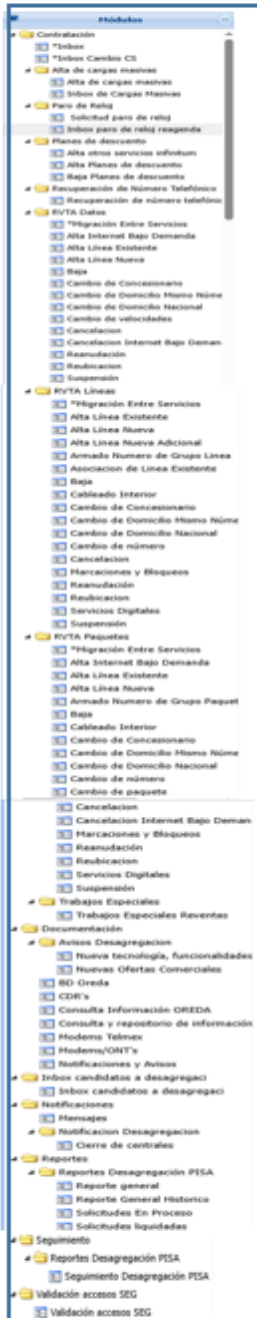
Los módulos que tendrá el usuario CS en Desagregación, perfil de Universal en el SEG, es el siguiente:



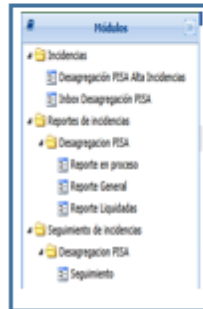
5. Diagramas de navegación

Módulos de los perfiles de Desagregación

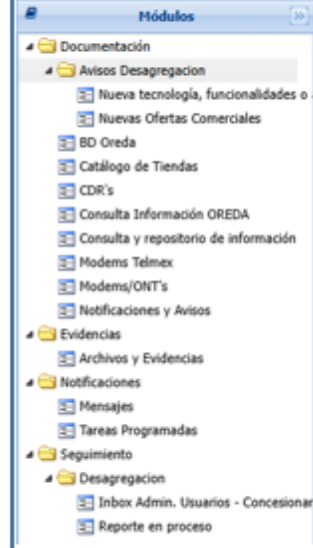
Contratación



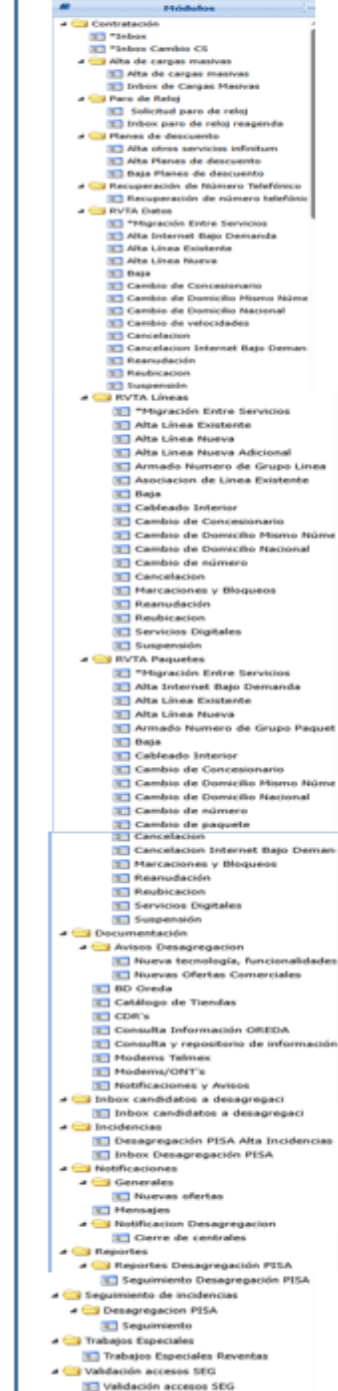
Operación



Consulta



Universal



6. Atributos de Acceso a los Módulos del SEG por Perfil de Concesionario Solicitante

Introducción La presente tabla muestra los atributos por Módulo y Submódulo que tiene cada uno de los perfiles de Concesionario/Autorizado Solicitante con los cuales podrá acceder únicamente a las opciones señaladas en el cuadro que a continuación se muestra.

Módulo	Submódulo	Submódulo 2	PERFILES DE USUARIO			
			Contratación	Operación	Consulta	Universal
			Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo
Contratación						
	Inbox		+			+
	Inbox Cambio CS		+			+
	Alta de cargas masivas	Alta de cargas masivas	+			+
		Inbox de Cargas Masivas	+			+
	Paro de Reloj	Solicitud paro de reloj	+			+
		Inbox paro de reloj Reagenda	+			+
	Planes de descuento	Alta Planes de descuento	+			+
		Baja Planes de descuento	+			+
	Recuperación de número telefónico	Recuperación de número telefónico	+			+

Módulo	Submódulo	Submódulo 2	PERFILES DE USUARIO			
			Contratación	Operación	Consulta	Universal
			Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo
Contratación						
	Reventa de Datos	Migración Entre Servicios	+			+
		Alta Internet Bajo Demanda	+			+
		Alta Línea Existente	+			+
		Alta Línea Nueva	+			+
		Baja	+			+
		Cambio de concesionario	+			+
		Cambio de Domicilio Mismo Número	+			+
		Cambio de Domicilio Nacional	+			+
		Cambio de velocidades	+			+
		Cancelación	+			+
		Cancelación Internet Bajo Demanda	+			+
		Reanudación	+			+
		Reubicación	+			+
		Suspensión	+			+

6. Atributos de Acceso a los Módulos del SEG por Perfil de Concesionario Solicitante

Módulo	Submódulo	Submódulo 2	PERFILES DE USUARIO			
			Contratación	Operación	Consulta	Universal
Contratación			Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo
	Reventa de Líneas	Migración Entre Servicios	+			+
		Alta Línea Existente	+			+
		Alta Línea Nueva	+			+
		Alta Línea Nueva Adicional	+			+
		Armado Numero de Grupo Línea	+			+
		Asociación de Línea Existente	+			+
		Baja	+			+
		Cableado Interior	+			+
		Cambio de Concesionario	+			+
		Cambio de Domicilio Mismo Número	+			+
		Cambio de Domicilio Nacional	+			+
		Cambio de número	+			+
		Cancelación	+			+
		Marcaciones y Bloqueos	+			+
		Reanudación	+			+
		Reubicación	+			+
		Servicios Digitales	+			+
		Suspensión	+			+

Módulo	Submódulo	Submódulo 2	PERFILES DE USUARIO			
			Contratación	Operación	Consulta	Universal
Contratación			Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo
	Reventa Paquetes	Migración Entre Servicios	+			+
		Alta Internet Bajo Demanda	+			+
		Alta Línea Existente	+			+
		Alta Línea Nueva	+			+
		Armado Número de Grupo Paquete	+			+
		Baja	+			+
		Cableado Interior	+			+
		Cambio de concesionario	+			+
		Cambio de Domicilio Mismo Número	+			+
		Cambio de Domicilio Nacional	+			+
		Cambio de número	+			+
		Cambio de paquete	+			+
		Cancelación	+			+
		Cancelación Internet Bajo Demanda	+			+
		Marcaciones y Bloqueos	+			+
		Reanudación	+			+
		Reubicación	+			+
		Servicios Digitales	+			+
		Suspensión	+			+

6. Atributos de Acceso a los Módulos del SEG por Perfil de Concesionario Solicitante

Módulo	Submódulo	Submódulo 2	PERFILES DE USUARIO			
			Contratación	Operación	Consulta	Universal
			Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo
Documentación						
	Avisos Desagregación	Nueva tecnología, funcionalidades	+			+
		Nuevas Ofertas Comerciales	+			+
	BD Oreda		+			+
	Catálogo de Tiendas		+			+
	CDR's		+			+
	Consulta Información OREDA		+			+
	Consulta y repositorio de información		+			+
	Módems Telmex		+			+
	Módems /ONTs		+			+
	Notificaciones y Avisos		+			+

Módulo	Submódulo	Submódulo 2	PERFILES DE USUARIO			
			Contratación	Operación	Consulta	Universal
			Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo
Inbox Candidatos a desagregación						
	Inbox candidatos a desagregación		+			+
Incidencias						
	Desagregación PISA Alta Incidencias			+		+
	Inbox Desagregación PISA			+		+
Notificaciones						
	Generales	Nuevas Ofertas				+
	Mensajes		+		+	+
	Notificación Desagregación	Cierre de centrales	+		+	+
Reportes						
	Reportes Desagregación PISA	Reporte general	+			+
		Reporte General Historico	+			+
		Solicitudes en Proceso	+			+
		Solicitudes liquidadas	+			+
Reportes de Incidencias						
	Desagregación PISA	Reporte en proceso		+	+	+
		Reporte General		+		+
		Reporte Liquidadas		+		+

Módulo	Submódulo	Submódulo 2	PERFILES DE USUARIO			
			Contratación	Operación	Consulta	Universal
			Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo
Seguimiento						
	Reportes Desagregación PISA	Seguimiento Desagregación PISA	+			+
Seguimiento de Incidencias						
	Desagregación PISA	Seguimiento		+		+
Trabajos Especiales						
	Trabajos Especiales Reventa		+			+
Validación accesos SEG						
	Validación accesos SEG		+			+
Evidencias						
	Archivos y Evidencias				+	

Continúa en la siguiente página...

6.4.1 Contratación

Introducción El módulo de contratación en sus tres primeras opciones presenta tres tipos de Inbox con los que cuenta el Sistema en la oferta OREDA.

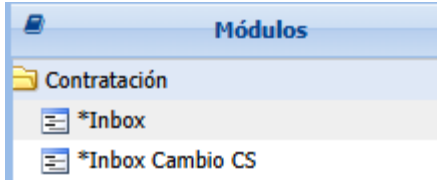
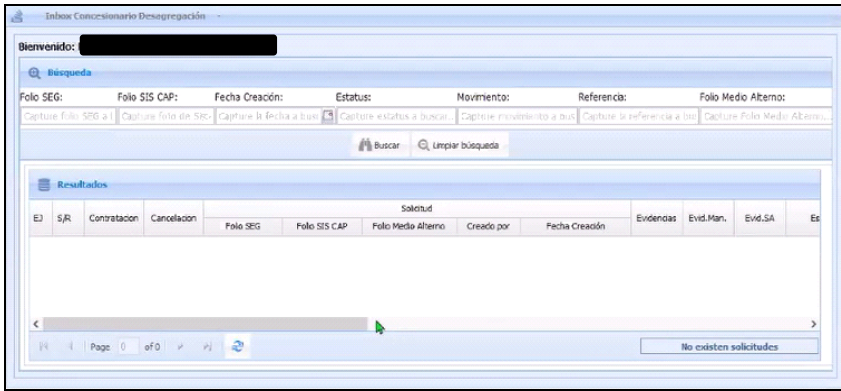
La primera Opción Inbox, permite consultar las solicitudes de Alta, Baja, Cancelaciones, etc...

La segunda opción Inbox Cambio CS permite consultar las solicitudes de cambio de concesionario.

La tercera opción de Inbox Sistema de Captura permite consultar las solicitudes en la plataforma anterior al SEG que TELMEX puso a disposición a los CS.

Inbox

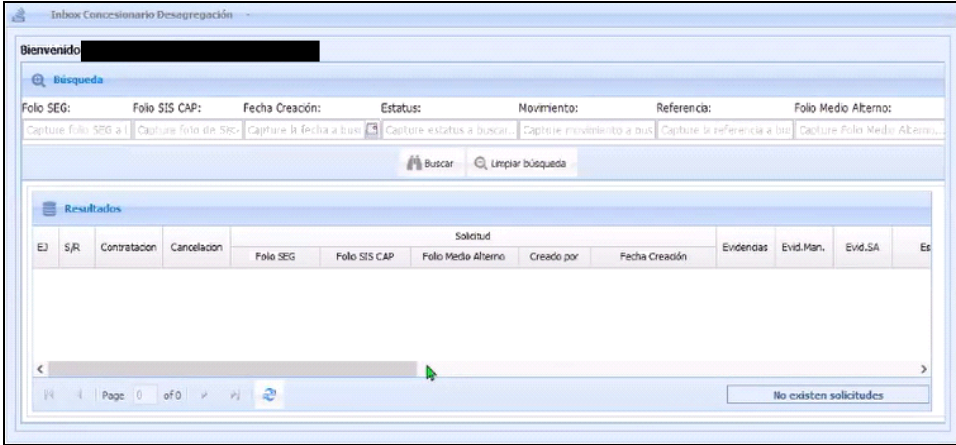
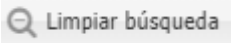
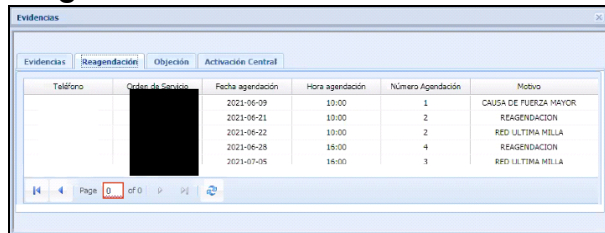
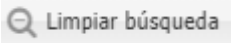
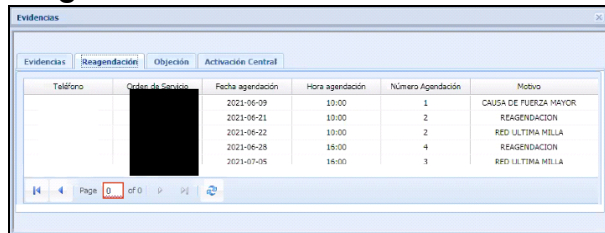
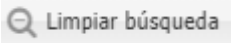
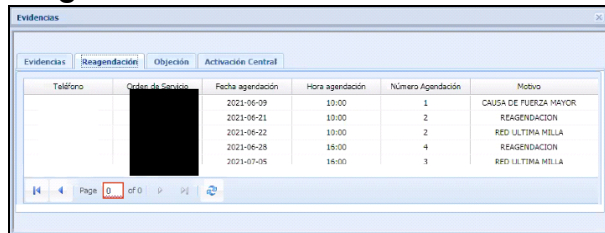
Procedimiento para realizar la consulta de Inbox de los servicios de Desagregación.

Paso	Acción
1	Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla.. 
2	Seleccionar la opción Inbox, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.1 Contratación, continuación...

Inbox,
continuación

Paso	Acción						
3	Seleccionar o Capturar los criterios de búsqueda disponibles: - Folio SEG - Folio SISCAP - Fecha de creación - Estatus - Movimiento - Referencia - Folio Medio Alterno						
4	Dar clic en Buscar, el sistema desplegará los resultados que coincidan con los criterios utilizados. 						
5	Preceder de acuerdo a lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si requieres...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar una nueva consulta</td><td>Dar clic en </td></tr> <tr> <td>Consultar los motivos de reagendación y cantidad solicitadas de estas.</td><td> Dar clic en  de la columna de evidencias, el sistema desplegará la siguiente pantalla; Seleccionar la pestaña Reagendación.  </td></tr> </tbody> </table>	Si requieres...	Entonces...	Realizar una nueva consulta	Dar clic en 	Consultar los motivos de reagendación y cantidad solicitadas de estas.	Dar clic en  de la columna de evidencias, el sistema desplegará la siguiente pantalla; Seleccionar la pestaña Reagendación. 
Si requieres...	Entonces...						
Realizar una nueva consulta	Dar clic en 						
Consultar los motivos de reagendación y cantidad solicitadas de estas.	Dar clic en  de la columna de evidencias, el sistema desplegará la siguiente pantalla; Seleccionar la pestaña Reagendación. 						

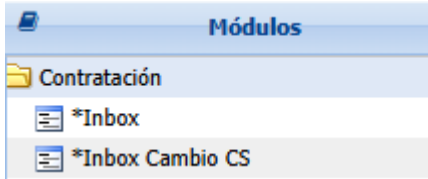
Continúa en la siguiente página...

6.4.1 Contratación,

continuación...

Inbox Cambio Concesionario

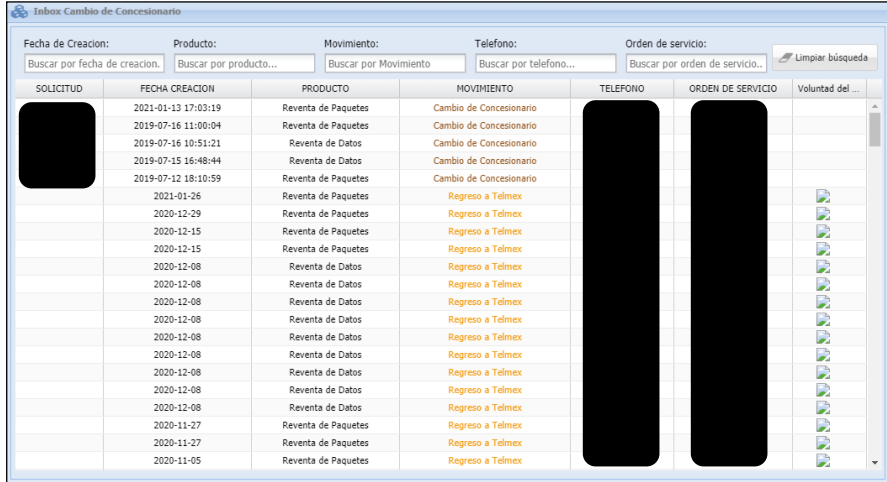
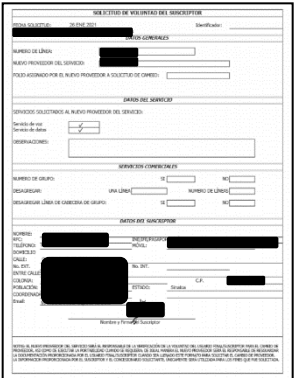
Procedimiento para realizar la consulta de solicitudes de cambio de concesionario.

Paso	Acción
1	Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.1 Contratación, continuación...

Inbox Cambio Concesionario, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Inbox Cambio CS, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Capturar los criterios de búsqueda disponibles: • Fecha de creación • Producto (Reventa de Paquetes, datos o Líneas) • Movimiento • Teléfono • Orden de servicio
4	Seleccionar el registro a consultar, para visualizar el formato de Voluntad del suscriptor. Dar clic en , el sistema desplegará el siguiente formato: 

6.4.2 Alta de cargas masivas

Introducción

En el Sistema Electrónico de Gestión se realizará el registro de las solicitudes de los servicios de alta de líneas por medio de Cargas Masivas, permitiendo así la generación de varias solicitudes al mismo tiempo.

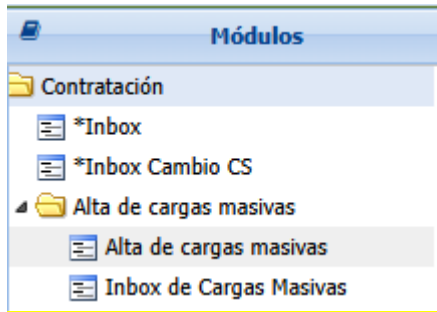
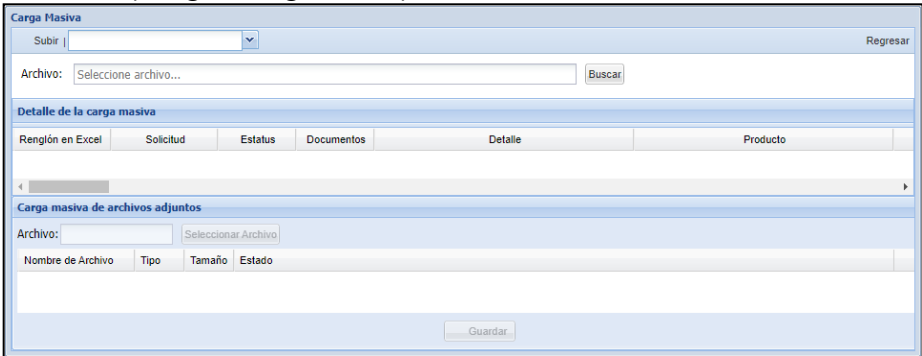
Campos Layout

El SEG permite descargar un archivo de Excel con los campos estipulados por el IFT, para la generación de las cargas masiva.

Nota: En el Anexo de este manual se encuentran los listados de campos requeridos, no requeridos y opcionales por servicio y movimiento, para las Cargas Masivas.

Descarga de archivos

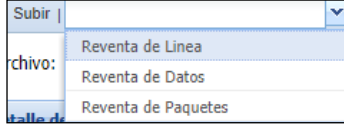
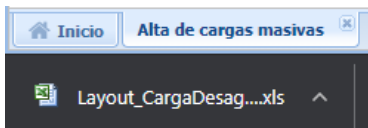
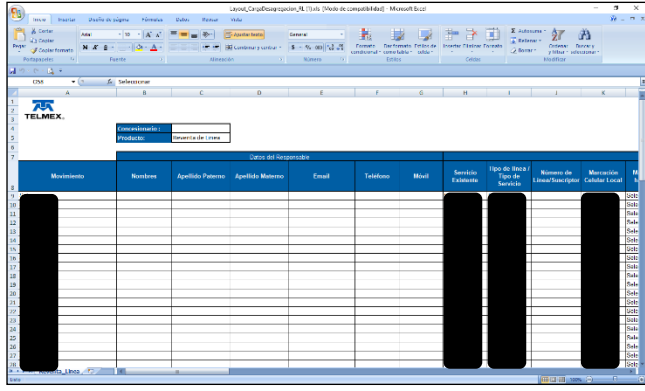
A continuación, se presenta el procedimiento para descargar el archivo Excel para la generación de Cargas masivas.

Paso	Acción
1	Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla 
2	El sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas, continuación...

Descarga de archivos, continuación

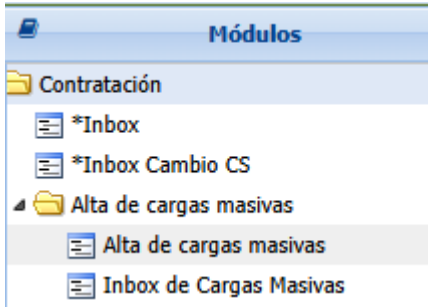
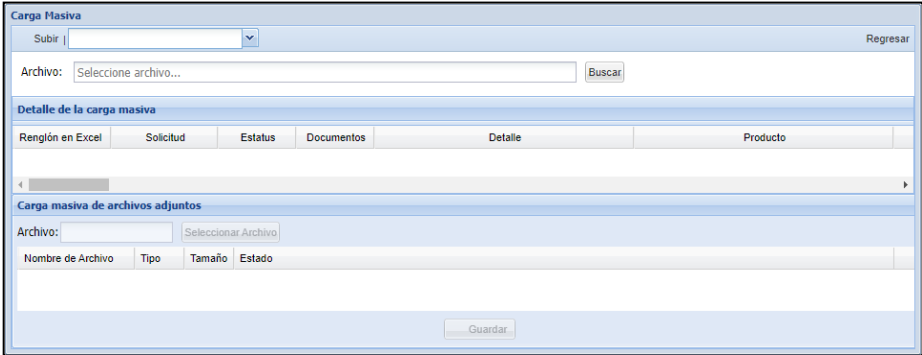
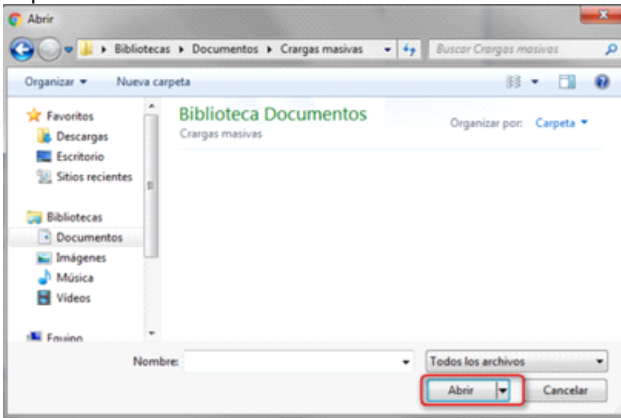
Paso	Acción
3	Seleccionar el Layout del servicio a descargar.  Con esta acción el sistema descarga el archivo como se muestra a continuación: 
4	Descargar el archivo y llena los campos correspondientes de acuerdo a cada servicio.  Nota: Los campos Requeridos, No Requeridos y Opcionales, de cada uno de los movimientos por tipo de servicio (Voz, Datos y Paquetes), se encuentran en el tema 10. Layout Cargas Masivas.

Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas, continuación...

Carga de archivos

Procedimiento para añadir la carga del archivo de Cargas Masivas.

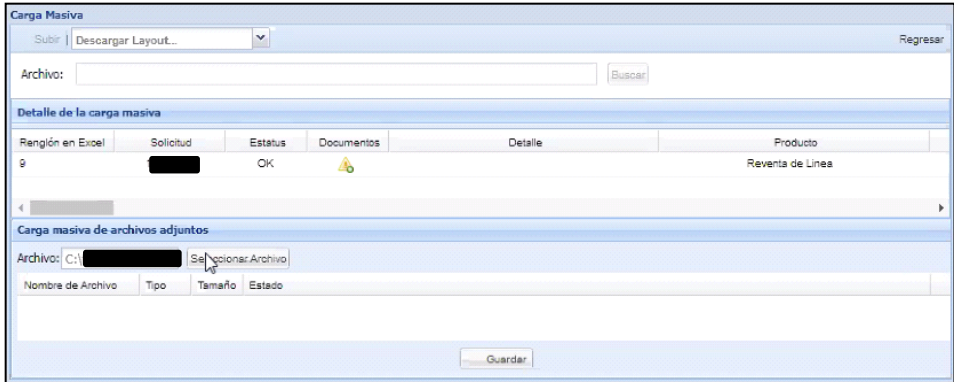
Paso	Acción
1	Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla. 
2	El sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Dar clic en Buscar, del campo Seleccionar archivo... el sistema desplegará el explorador: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas,

continuación...

Carga de archivos, continuación

Paso	Acción
4	Seleccionar el archivo añadido y Dar clic en Abrir; el sistema durante la carga del archivo desplegará la siguiente ventana: 
5	Dar clic en Subir y el sistema desplegará la siguiente ventana al finalizar la carga:  Si el Layout tiene errores al cargar el sistema desplegará la siguiente ventana. 
6	Dar clic en OK; el sistema despliega en la pantalla los números de solicitudes generadas en la carga masiva: 

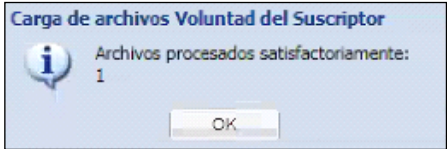
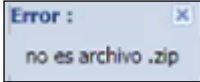
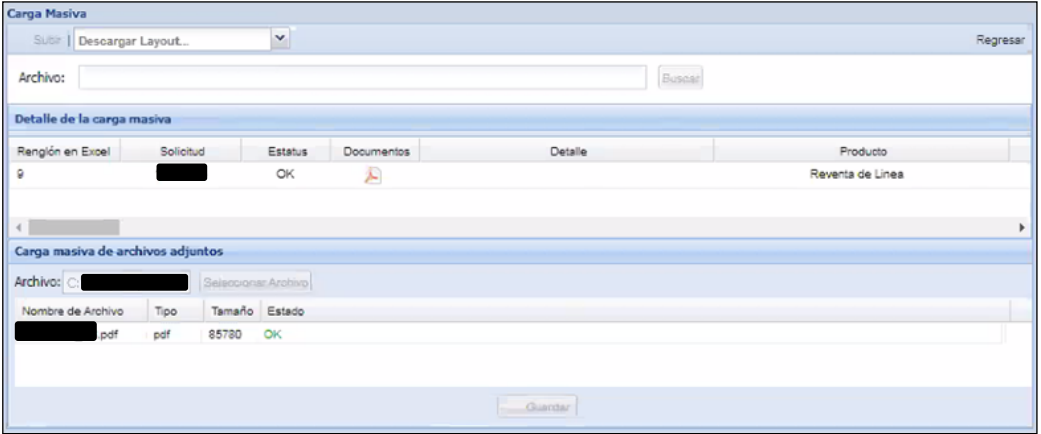
Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas,

continuación...

Carga de archivos, continuación

Carga de archivos adjuntos.

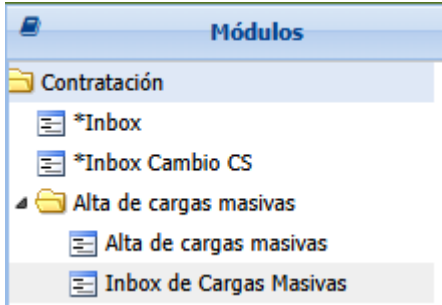
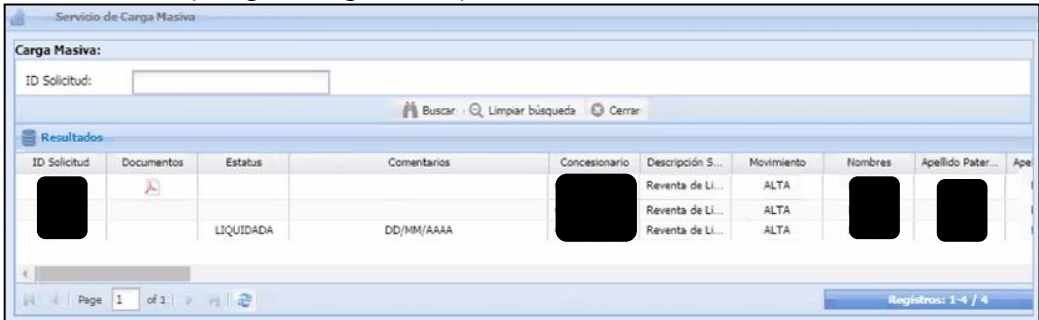
Paso	Acción
7	Dar clic en Seleccionar Archivo , el sistema desplegará el explorador de Windows.
8	Seleccionar el archivo y Dar clic en Abrir, el sistema desplegará la siguiente ventana.  Importante: El archivo de voluntad debe estar en un formato ZIP, de lo contrario el sistema desplegará la siguiente ventana. 
9	Dar clic en Ok, el sistema desplegará los datos de los archivos de la carga masiva ligada a la Solicitud. 
10	Dar clic en Regresar y terminar con el procedimiento.

Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas, continuación...

Inbox Cargas Masivas

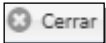
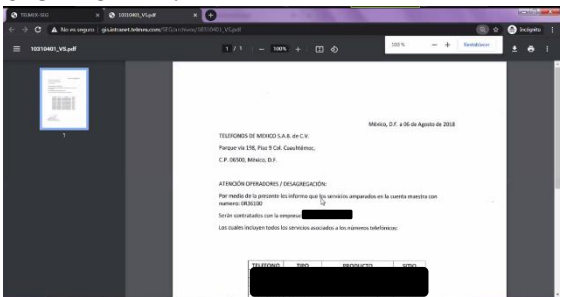
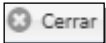
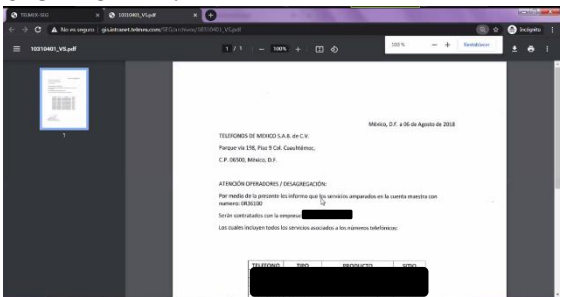
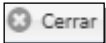
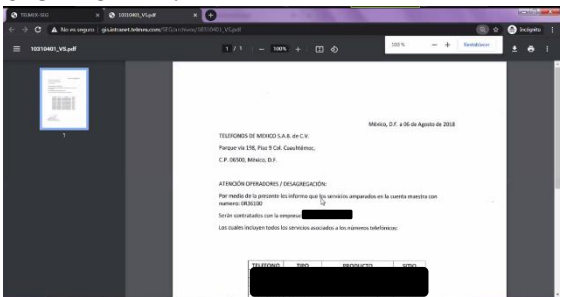
Procedimiento para consulta de las solicitudes de Cargas masivas.

Paso	Acción
1	Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla. 
2	El sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Capturar la ID de la solicitud.
4	Dar clic en Buscar , con esta acción el sistema despliega la solicitud a consultar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas, continuación...

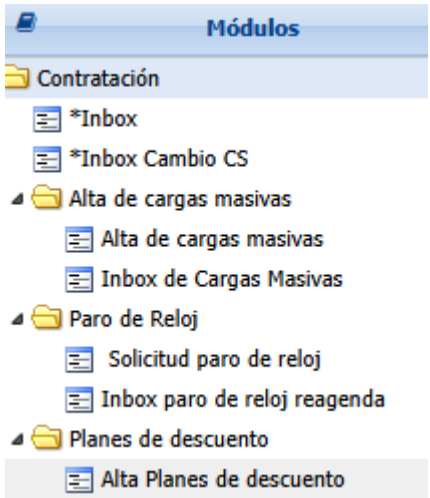
Inbox Cargas Masivas, continuación

Paso	Acción								
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente. <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>Realizar otra consulta</td><td>Dar clic en </td></tr> <tr> <td>Finalizar tu consulta</td><td>Dar clic en </td></tr> <tr> <td>Consultar la carta de voluntad del cliente</td><td> Dar clic en  , el sistema despliega en una nueva pestaña del navegador el archivo PDF.  </td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en 	Finalizar tu consulta	Dar clic en 	Consultar la carta de voluntad del cliente	Dar clic en  , el sistema despliega en una nueva pestaña del navegador el archivo PDF. 
Si se requiere...	Entonces...								
Realizar otra consulta	Dar clic en 								
Finalizar tu consulta	Dar clic en 								
Consultar la carta de voluntad del cliente	Dar clic en  , el sistema despliega en una nueva pestaña del navegador el archivo PDF. 								

6.4.3 Planes de Descuento

Introducción El módulo Planes de Descuento, permite contratar a los clientes un plan base o adicional al que cuenta en su servicio actual, de igual forma, cuenta con la opción de dar de baja los planes de descuento.

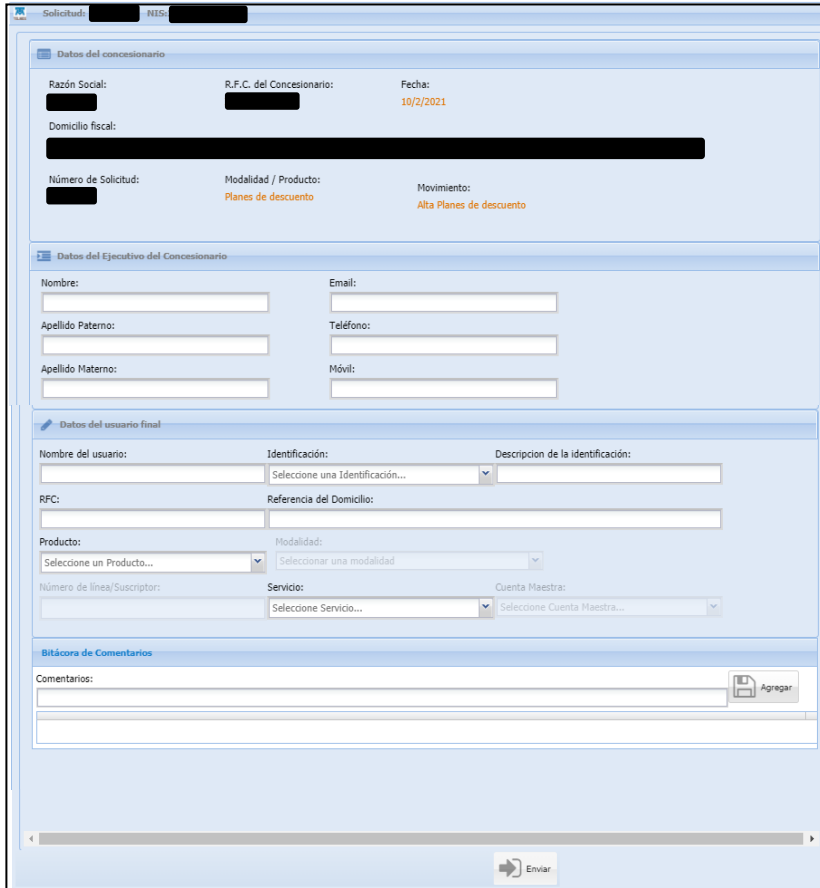
Alta Planes de Descuento Procedimiento para dar de alta un plan de descuento.

Paso	Acción
1	Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there are several sub-items: 'Contratación', '*Inbox', '*Inbox Cambio CS', 'Alta de cargas masivas' (with a sub-item 'Alta de cargas masivas' and 'Inbox de Cargas Masivas'), 'Paro de Reloj' (with sub-items 'Solicitud paro de reloj' and 'Inbox paro de reloj reagenda'), and 'Planes de descuento' (with a sub-item 'Alta Planes de descuento' which is highlighted).

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento, continuación...

Alta Planes de Descuento, continuación

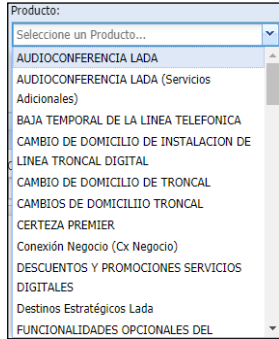
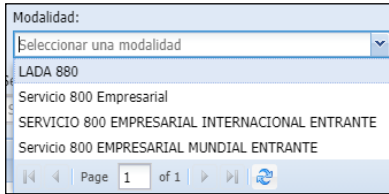
Paso	Acción
2	El sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento,

continuación...

Alta Planes de Descuento, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no se cierre la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Seleccionar del campo Producto, el Plan de descuento solicitado:  Nota: Dependiendo del producto seleccionado el sistema habilitará el campo Número de Línea Suscriptor.
6	Seleccionar la modalidad del Plan de descuento seleccionado:  Nota: No todos los Planes de descuento cuentan con una Modalidad.

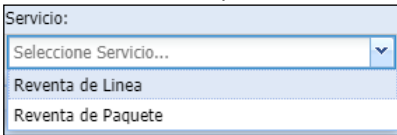
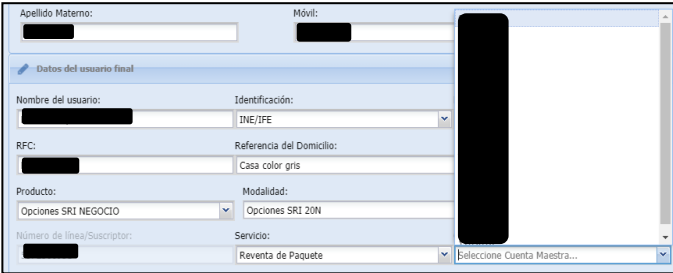
Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento,

continuación...

Alta Planes de Descuento,

continuación

Paso	Acción
7	Seleccionar el tipo de servicio con el que cuenta el cliente final. 
8	Seleccionar la Cuenta Maestra, si seleccionaste un Plan de Descuento Comercial o Empresarial: 
9	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y dar clic en Agregar.
10	Dar clic en  y dar por terminada la solicitud.

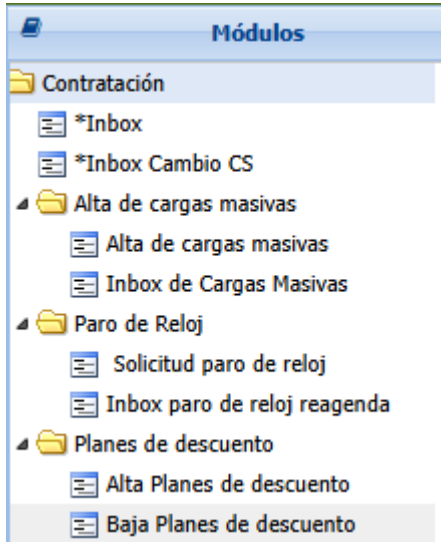
Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento,

continuación...

Baja Planes de Descuento

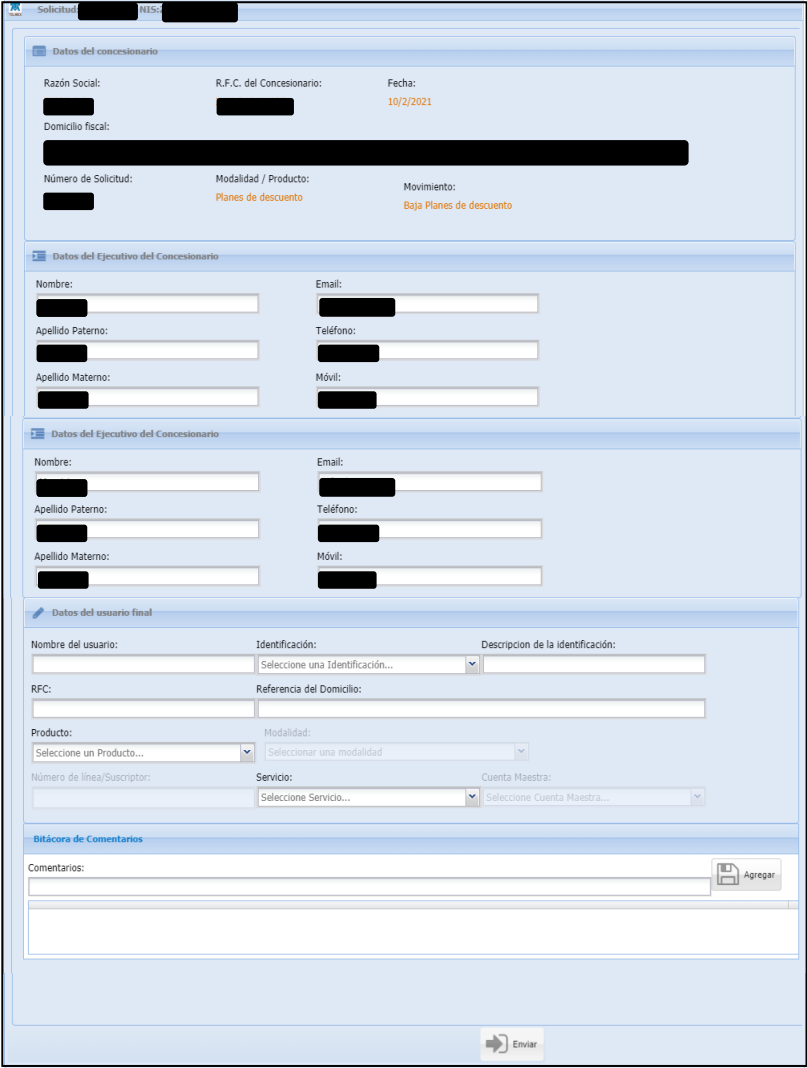
Procedimiento para solicitar la Baja de los planes de Descuento.

Paso	Acción
1	Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there is a folder 'Contratación' which contains several items: '*Inbox', '*Inbox Cambio CS', 'Alta de cargas masivas' (which is expanded to show 'Alta de cargas masivas' and 'Inbox de Cargas Masivas'), 'Paro de Reloj' (expanded to show 'Solicitud paro de reloj' and 'Inbox paro de reloj reagenda'), and 'Planes de descuento' (expanded to show 'Alta Planes de descuento' and 'Baja Planes de descuento'). The 'Baja Planes de descuento' option is highlighted with a grey background.

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento, continuación...

Baja Planes de Descuento, continuación

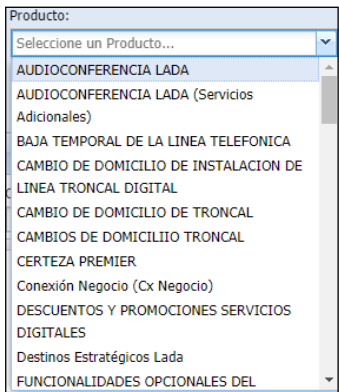
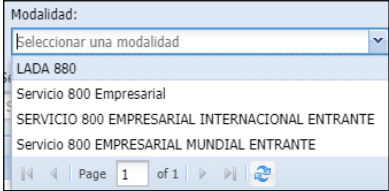
Paso	Acción
2	El sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento,

continuación...

Baja Planes de Descuento, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Seleccionar del campo Producto el Plan de descuento a dar de baja:  Nota: Depende del producto seleccionado el sistema habilitará el campo Número de Línea Suscriptor.
6	Seleccionar la modalidad del Plan de descuento seleccionado:  Nota: No todos los Planes de descuento cuentan con una Modalidad.

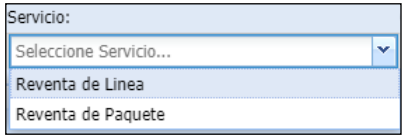
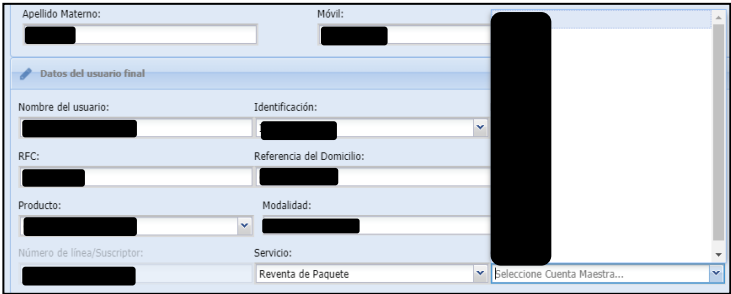
Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento,

continuación...

Baja Planes de Descuento,

continuación

Paso	Acción
7	Seleccionar el tipo de servicio con el que cuenta el cliente final. 
8	Seleccionar la Cuenta Maestra, si seleccionaste un Plan de Descuento Comercial o Empresarial: 
9	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
10	Dar clic en  y da por terminada la solicitud.

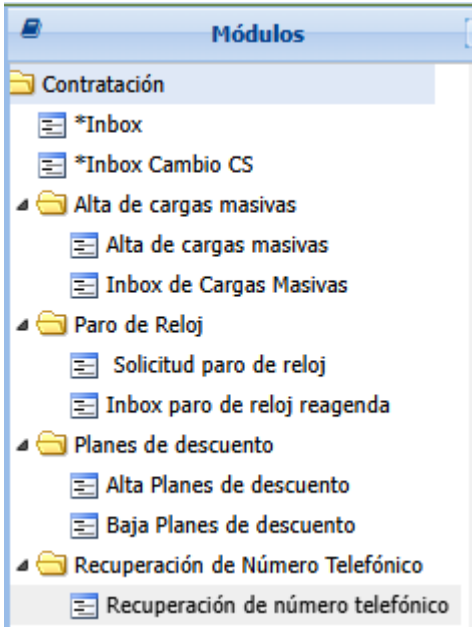
6.4.4 Recuperación de número Telefónico

Módulo Contratación Recuperación de número telefónico

El Sistema permite recuperar un número telefónico (servicio de voz), después de haber generado una baja.

Recuperación de número telefónico

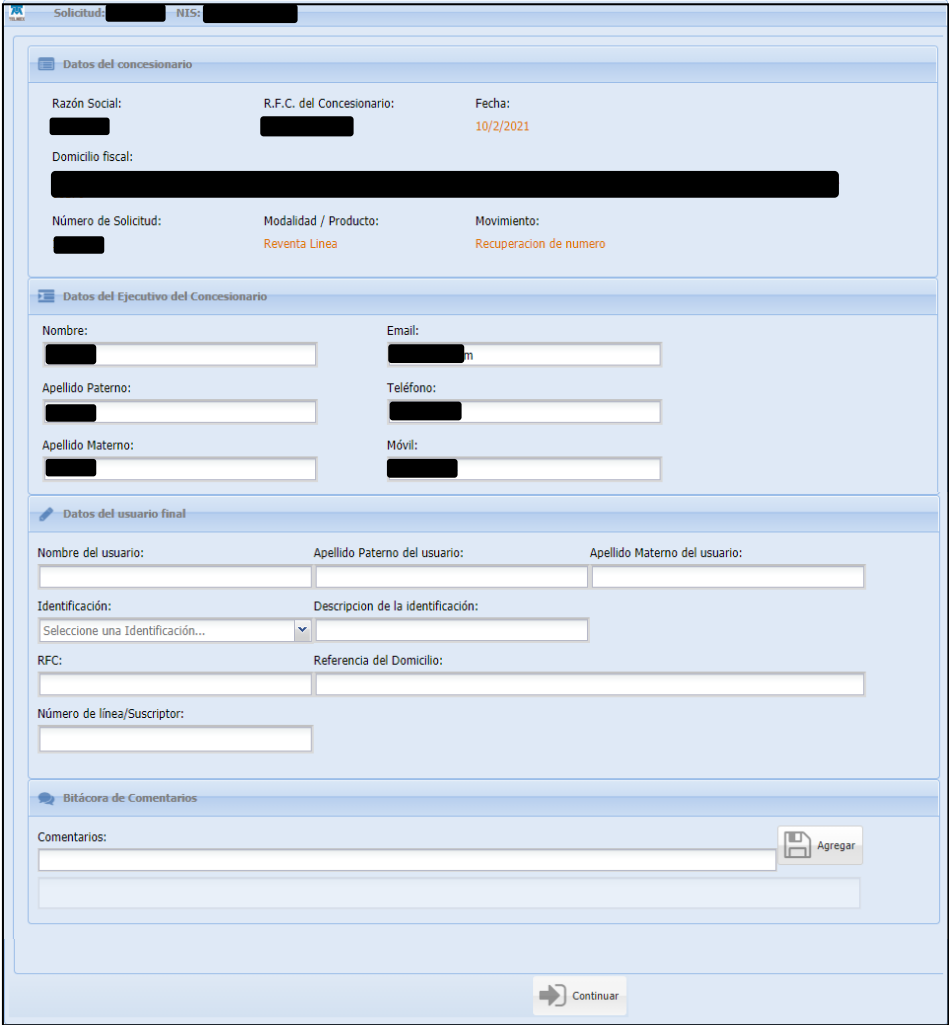
Procedimiento para la recuperación de un número telefónico.

Paso	Acción
1	Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

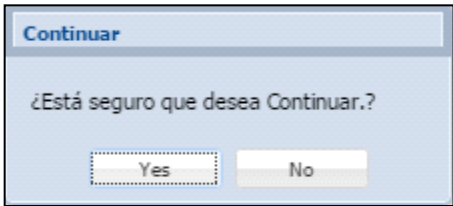
Recuperación de número telefónico, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Recuperación de Número Telefónico, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

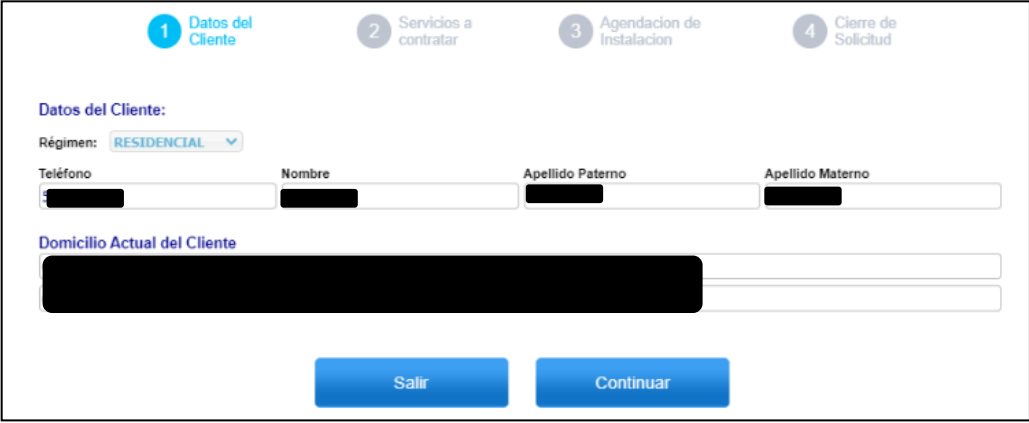
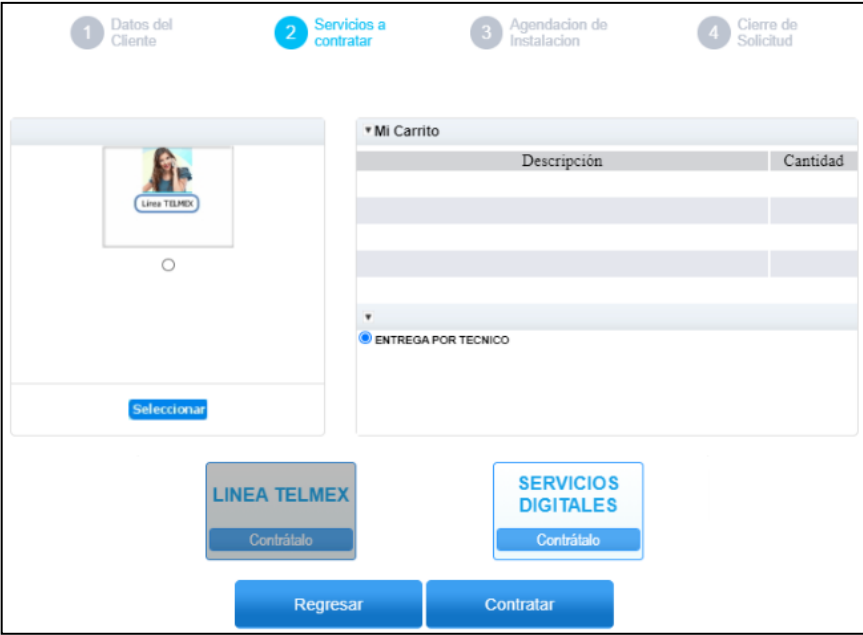
Recuperación de número telefónico, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre (s) del usuario • Apellido Paterno del usuario • Apellido Materno del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

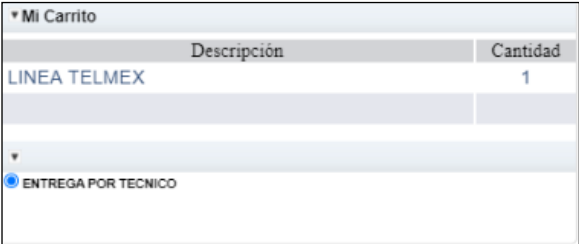
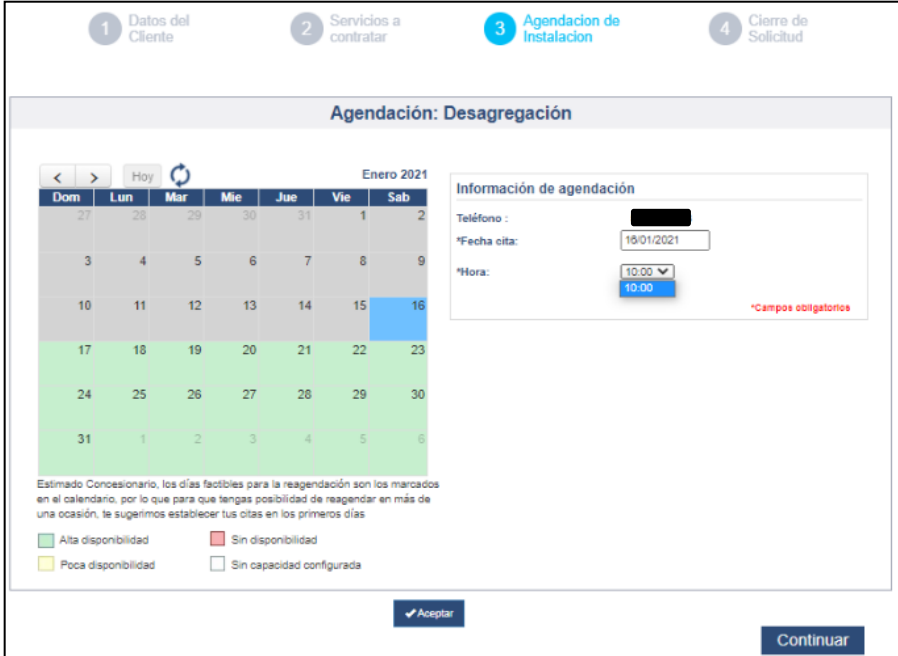
Recuperación de número telefónico, continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
8	Verificar que el domicilio desplegado por el sistema corresponde al domicilio en el que se encontraba el servicio. De ser correcto dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

Recuperación de número telefónico, continuación

Paso	Acción
9	Seleccionar la casilla de verificación de Línea TELMEX 
10	Dar clic en Seleccionar, con esta acción el sistema desplegará en el campo Mi carrito, la línea TELMEX y entrega por el técnico. 
11	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

Recuperación de número telefónico, continuación

Paso	Acción																																																	
12	Seleccionar la fecha, a solicitud del cliente, de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema, en color verde; como se muestra a continuación: <table><tr><th>Dom</th><th>Lun</th><th>Mar</th><th>Mie</th><th>Jue</th><th>Vie</th><th>Sab</th></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr><tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr><tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr><tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles horarios de instalación, como se muestra a continuación: * Entre semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 05/02/2019 *Hora: 10:00 ▼ 10:00 13:00 16:00 *Campos obligatorios * Fin de semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 25/02/2019 *Hora: 10:00 ▼ 10:00 *Campos obligatorios	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab																																												
28	29	30	31	1	2	3																																												
4	5	6	7	8	9	10																																												
11	12	13	14	15	16	17																																												
18	19	20	21	22	23	24																																												
25	26	27	28	29	30	31																																												
1	2	3	4	5	6	7																																												

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

Recuperación de número telefónico, continuación

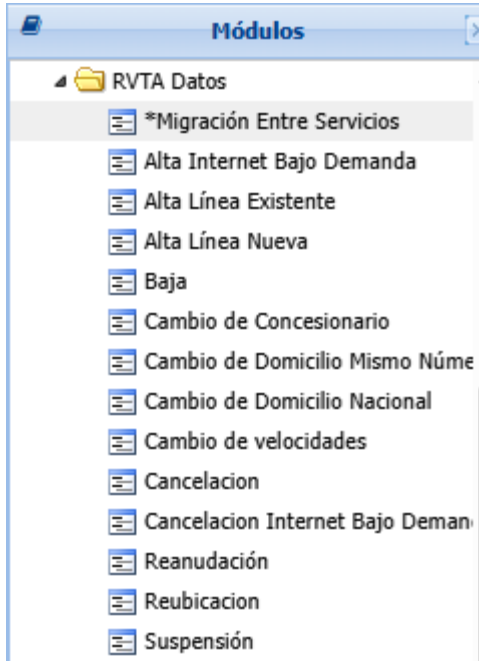
Paso	Acción
13	Seleccionar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
14	Dar clic en Continúa, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a confirmation message: "Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [redacted]". Below this, there are fields for "Fecha" (13 de Enero de 2021 11:08 AM), "Fecha de habilitación" (16 de Enero de 2021 10:00 AM), "Orden de servicio" (redacted), "Servicio Solicitado" (REVENTA LINEA), "Tipo servicio" (RESIDENCIAL), "Movimiento" (RECUPERACION DE NUMERO), "Teléfono" (redacted), "NIS" (redacted), "Folio" (redacted), and "Medio de entrega" (ENTREGA MODEM POR TECNICO). At the bottom, there is a form with fields for "Calle", "Número", "Interior", "Colonia", "Ciudad", "Municipio", "Estado", "Manzana", "Lote", "Entre Calle1", "Entre Calle2", "Calificador", "Subnumero", "Edificio", and "Departamento". A large blue button labeled "Terminar" is at the bottom right.
15	Dar clic en Terminar .

6.4.5 Reventa de Datos

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar la migración entre servicios de líneas desagregadas, para esta opción se puede migrar de un servicio de datos a un servicio de voz o a un servicio con paquete.

Importante: Verificar siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

Migración entre servicios Procedimiento para realizar la migración entre servicios de una línea de Datos desagregada a un servicio de voz.

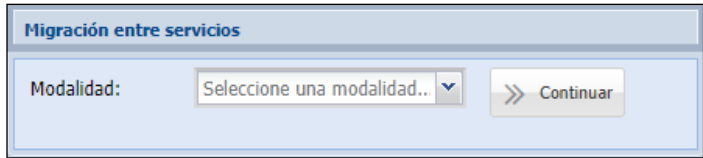
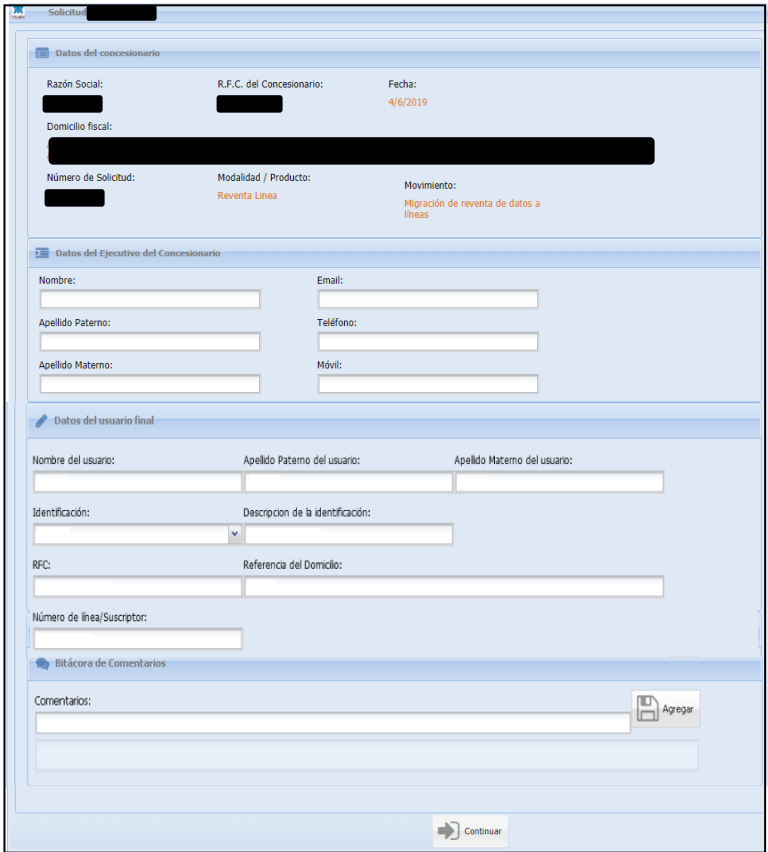
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Under the 'RVTA Datos' folder, a list of services is displayed. The first item, '*Migración Entre Servicios', is highlighted with a grey background. Other visible items include 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Migración
servicios,
continuación**

entre

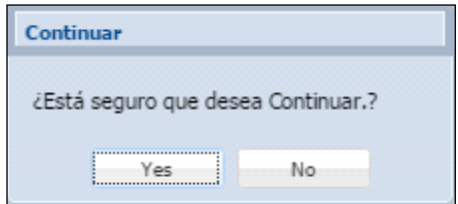
Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Migración entre servicios; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
3	Seleccionar el tipo de migración y Dar clic en Continuar, el sistema despliega el siguiente formato: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Migración entre servicios, *continuación*

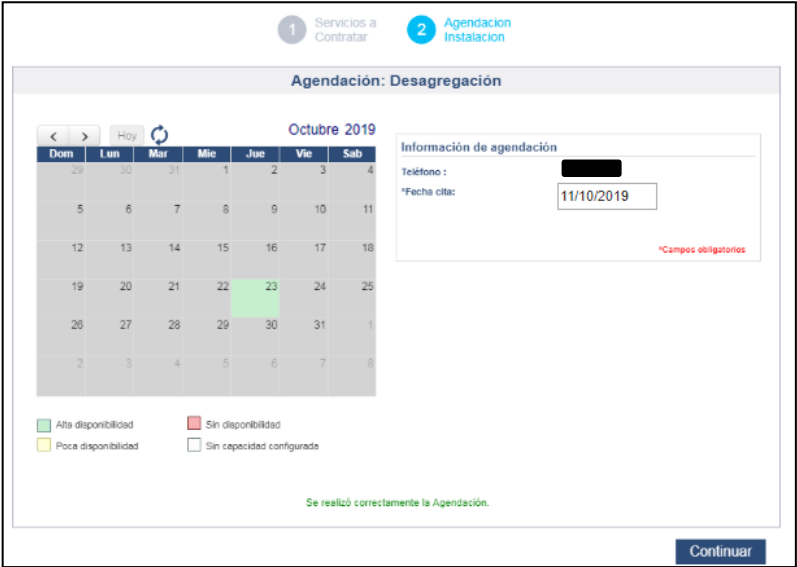
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Migración entre servicios, continuación

Procedimiento para realizar la configuración de la migración de líneas de datos a línea de voz.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Migración entre servicios, continuación

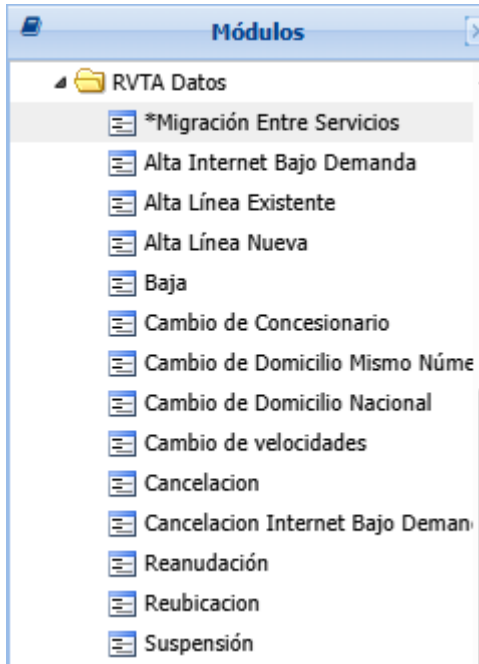
Paso	Acción
3	Seleccionar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
4	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente pantalla: Exportar  Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 24 de Diciembre de 2020 01:30 PM Fecha de habilitación: 26 de Diciembre de 2020 Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Anterior: REVENTA DATOS Servicio Solicitado: REVENTA LINEA Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Migración de reventa datos a reventa línea Teléfono: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Velocidad Anterior: INFINITUM PURO 30 MB GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
5	Dar clic en Terminar .

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Migración entre servicios, continuación

Procedimiento para realizar la migración entre servicios de una línea de Datos desagregada a un Paquete.

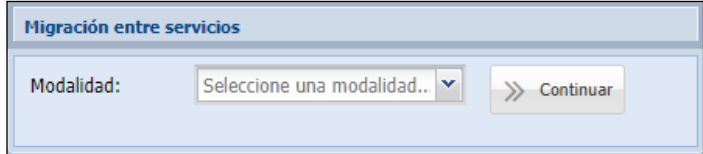
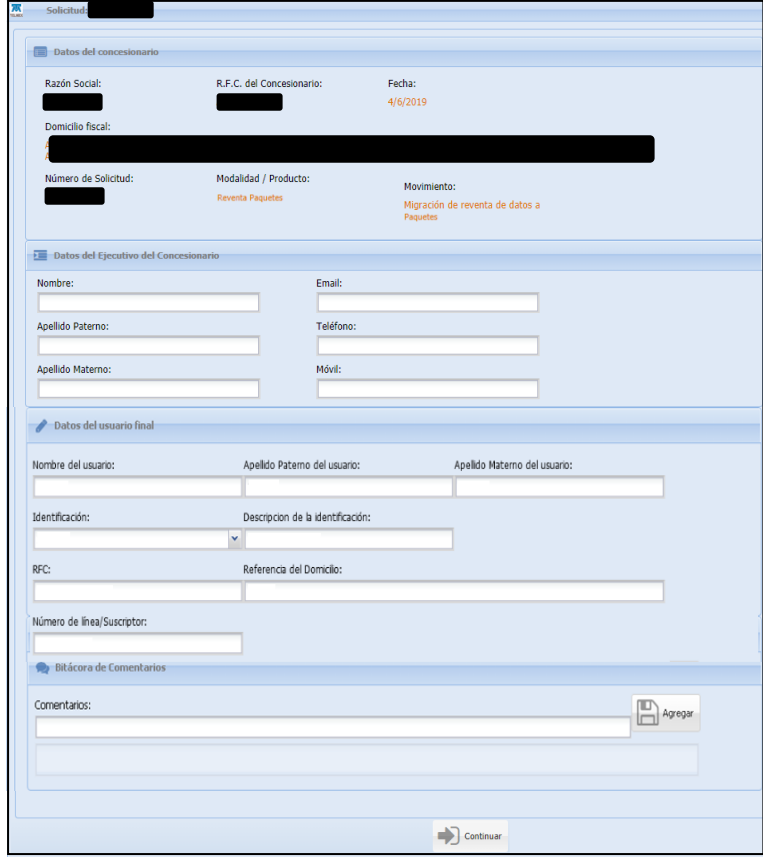
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, a folder icon labeled 'RVTA Datos' is expanded, revealing a list of service options. The first option, '*Migración Entre Servicios', is highlighted with a grey background. Other visible options include 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Migración
servicios,
continuación**

entre

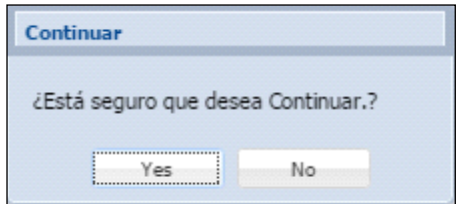
Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Migración entre servicios; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
3	Seleccionar el tipo de migración y Dar clic en Continuar, el sistema despliega el siguiente formato: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Migración entre servicios, continuación

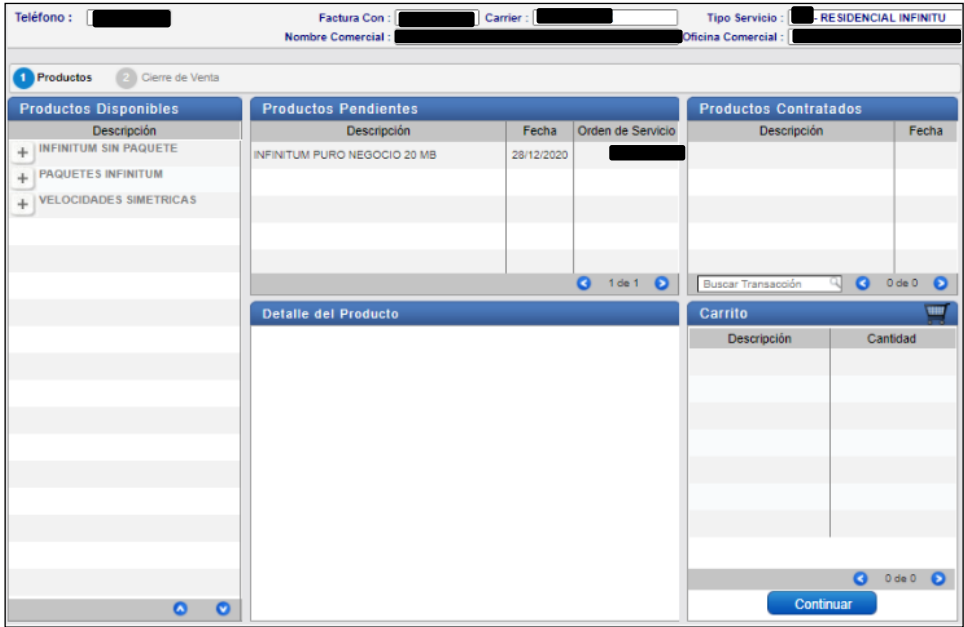
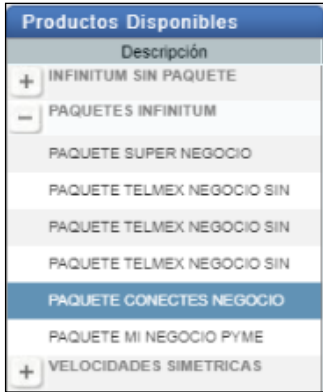
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Migración entre servicios, continuación

Procedimiento para realizar la configuración de la migración de líneas de datos a paquetes.

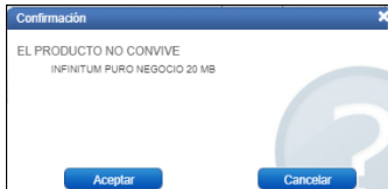
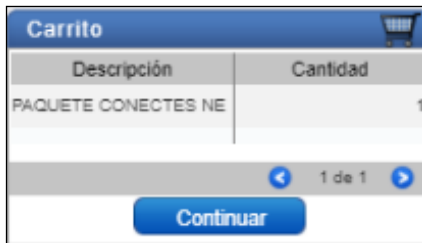
Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Identificar, en el campo Productos Contratados, el Infinitem que tiene contratado el cliente; en la columna Productos Disponibles el sistema desplegará los paquetes disponibles. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Migración entre servicios, continuación

Paso	Acción
3	Seleccionar el paquete que requiere el cliente; observar que, en el campo Detalle de Producto, el sistema despliega el botón Agregar, Como se muestra a continuación:  Importante: Al seleccionar un servicio diferente a la que tenía contratado el cliente, el sistema desplegará la siguiente ventana:  Dar clic en Aceptar y continúa con el procedimiento.
4	Dar clic en Agregar, el sistema realizará las validaciones técnicas para indicar la velocidad real a la que se podrá navegar, como se muestra a continuación: 
5	Dar clic en Continuar y observar que, en el campo Carrito, el sistema ya incluyó el paquete a contratar, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Migración entre servicios, continuación

Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
7	Seleccionar y corroborarla nueva velocidad.
8	Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Migración entre servicios, continuación

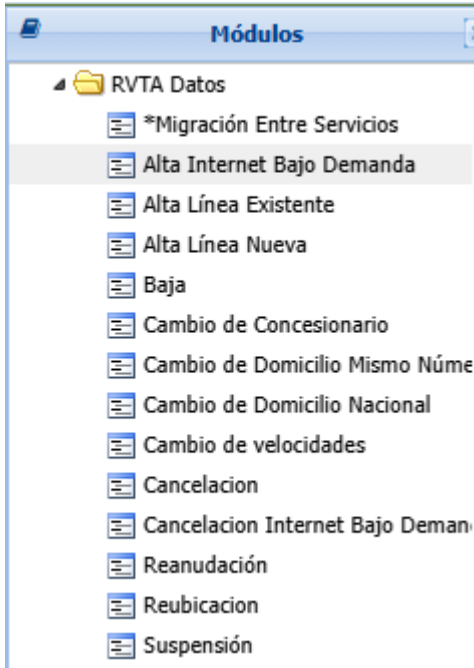
Paso	Acción
9	Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
10	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: Exportar  Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 28 de Diciembre de 2020 07:14 PM Fecha de habilitación: 31 de Diciembre de 2020 Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Anterior: REVENTA DATOS Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES Tipo servicio: COMERCIAL Movimiento: Migración de reventa datos a reventa paquete Teléfono: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Velocidad Anterior: INFINITUM PURO NEGOCIO 20 MB Paquete Nuevo: PAQUETE CONECTES NEGOCIO GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
11	Dar clic en Terminar .

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El sistema permite generar solicitud de Alta de Internet Bajo Demanda, para los clientes que cuenten con una línea de Datos desagregada.

Alta Internet Bajo Demanda

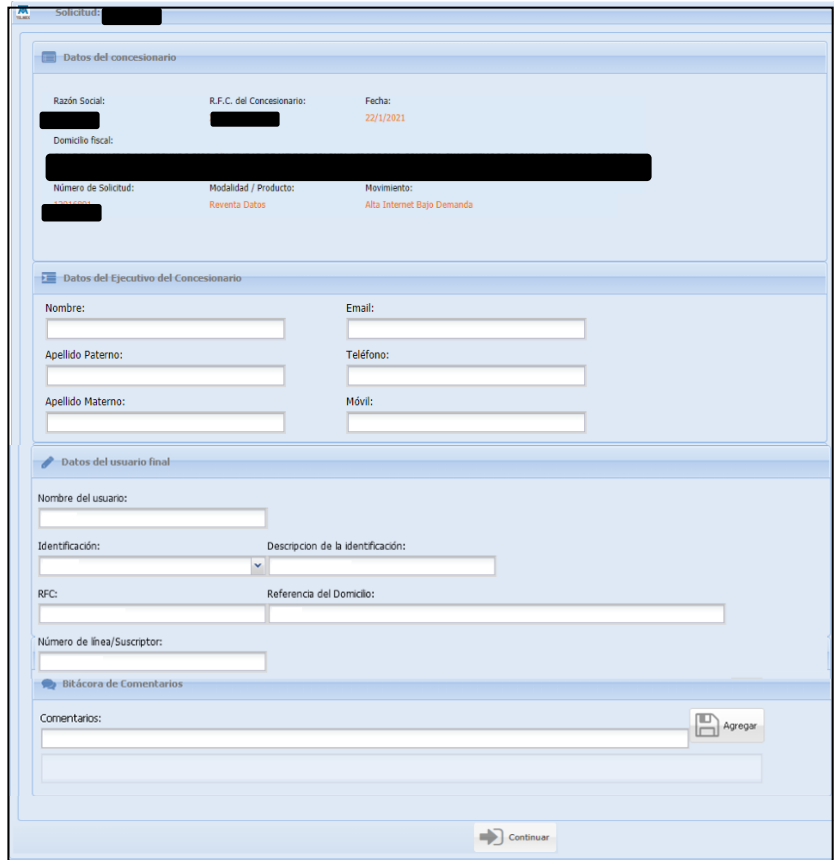
Procedimiento para dar de alta el Internet Bajo Demanda.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there is a folder icon labeled 'RVTA Datos'. Below the folder, a list of options is displayed, including '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda' (which is highlighted with a grey background), 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelación Internet Bajo Deman', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

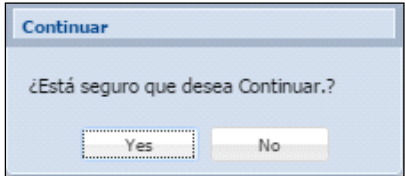
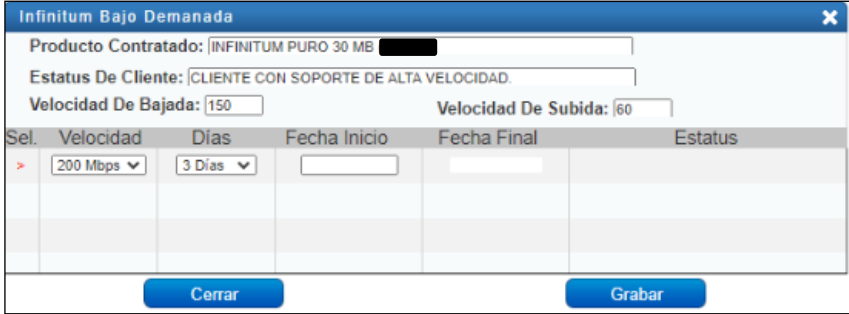
Alta Internet Bajo Demanda, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Alta Internet Bajo Demanda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

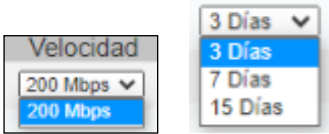
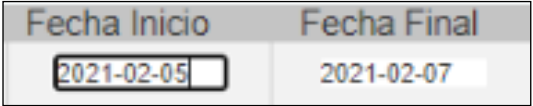
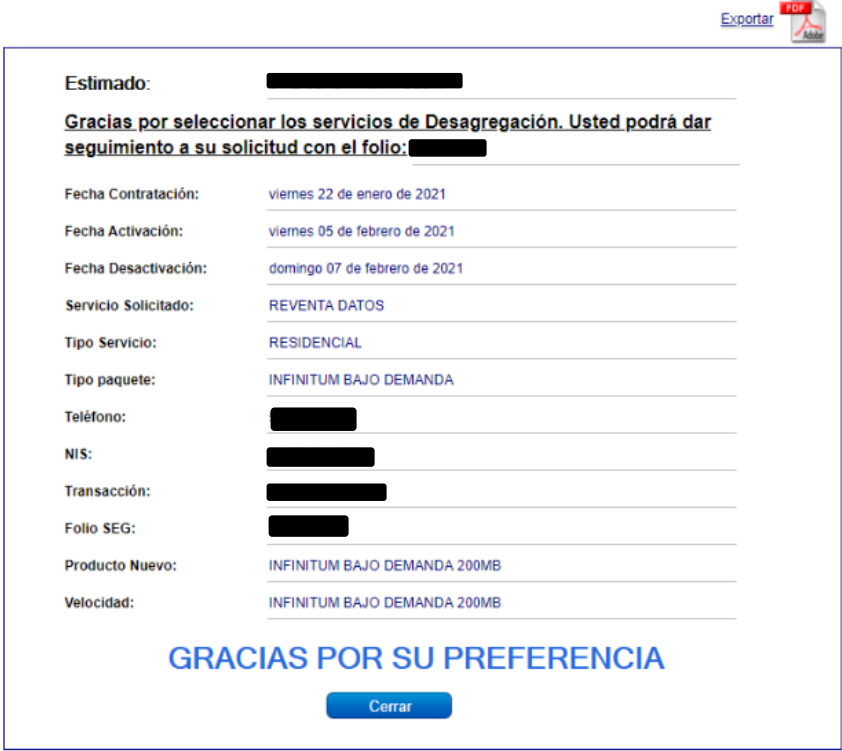
Alta el Internet Bajo Demanda, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar .
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
7	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta el Internet Bajo Demanda, continuación

Paso	Acción
8	Selecciona la información para cada una de las columnas: 
9	Capturar la fecha de inicio del Internet Bajo Demanda.  Observa que el sistema despliega la fecha final de los servicios de Internet Bajo Demanda.
10	Dar clic en Grabar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
11	Dar clic en Cerrar .

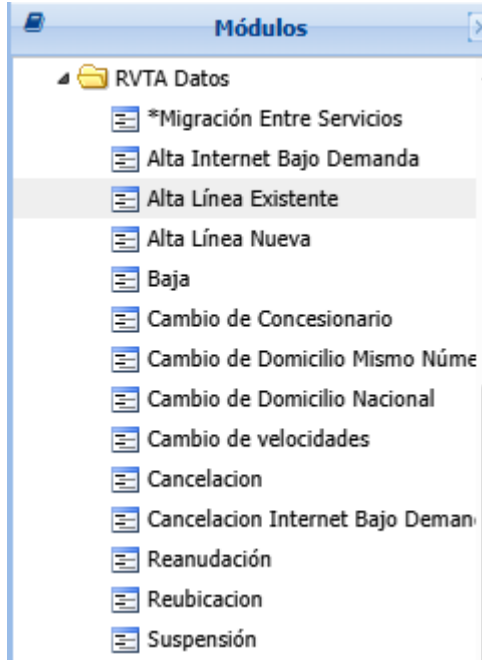
6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción En el Sistema Electrónico de Gestión se realizará el registro de las solicitudes de reventa de datos de servicios existentes.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto, de acuerdo con la solicitud.

Alta de línea existente

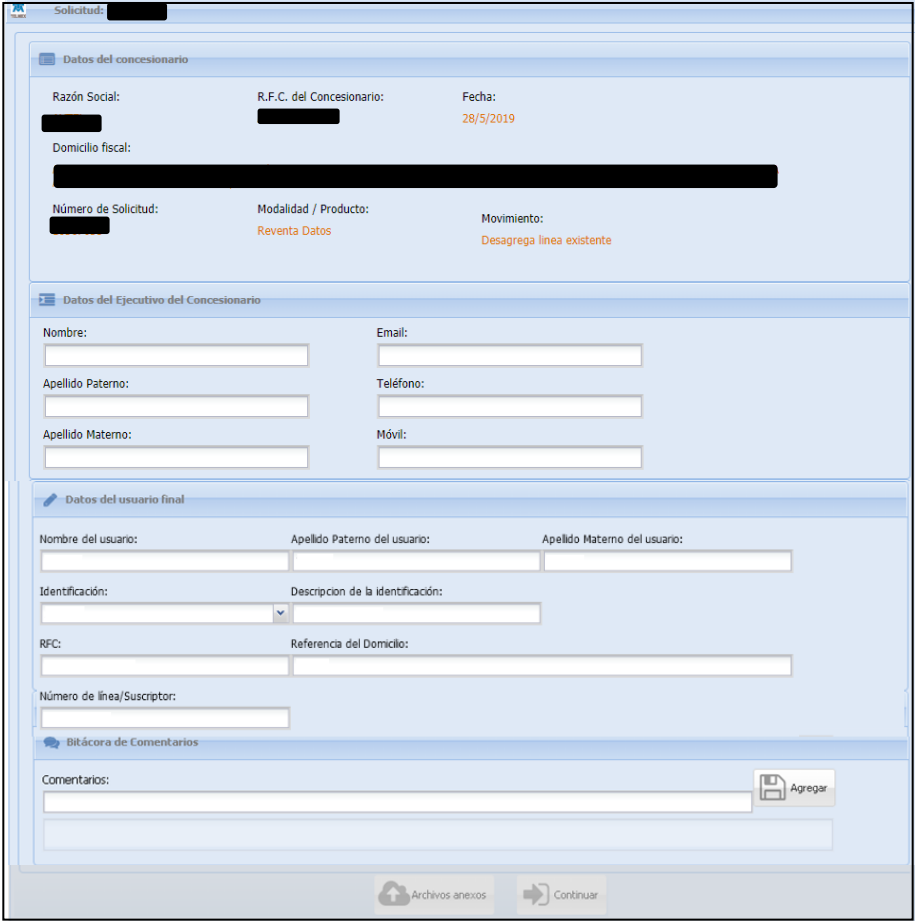
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de alta de una línea de datos existente.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there is a folder icon labeled 'RVTA Datos'. Below the folder, a list of options is displayed, each preceded by a small icon. The option 'Alta Línea Existente' is highlighted with a grey background. Other visible options include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Alta Línea Existente; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

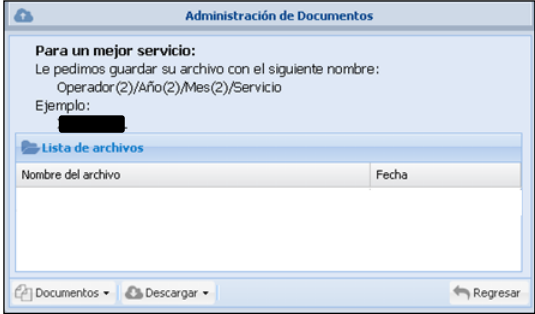
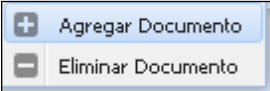
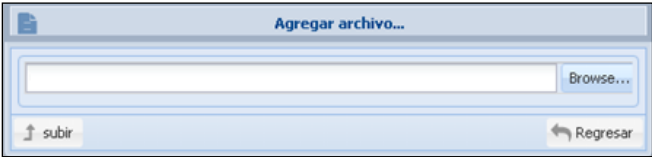
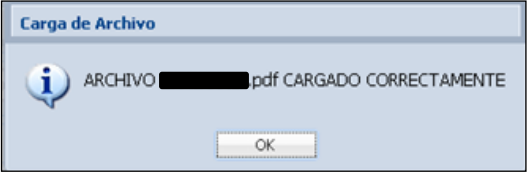
**Alta de línea
existente,**
continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre del usuario • Apellido Paterno del usuario • Apellido Materno del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

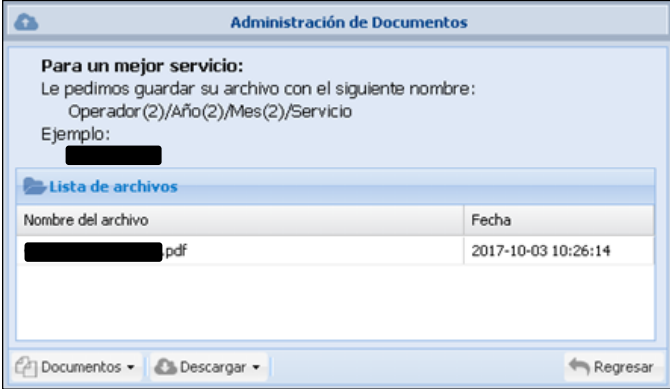
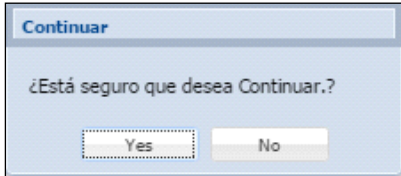
**Alta de línea
existente,**
continuación

Paso	Acción
6	Adjunta los documentos requeridos en la solicitud Dar clic en Archivos anexos; el sistema desplegará una ventana, como se muestra a continuación: 
7	Dar clic en Documentos; el sistema despliega las siguientes opciones:  Seleccionar la opción Agregar Documentos y el sistema despliega la siguiente ventana: 
8	Busca el archivo que requieres subir al sistema y Dar clic en Subir; de ser exitoso el procedimiento, el sistema desplegará la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta de línea
existente,
continuación

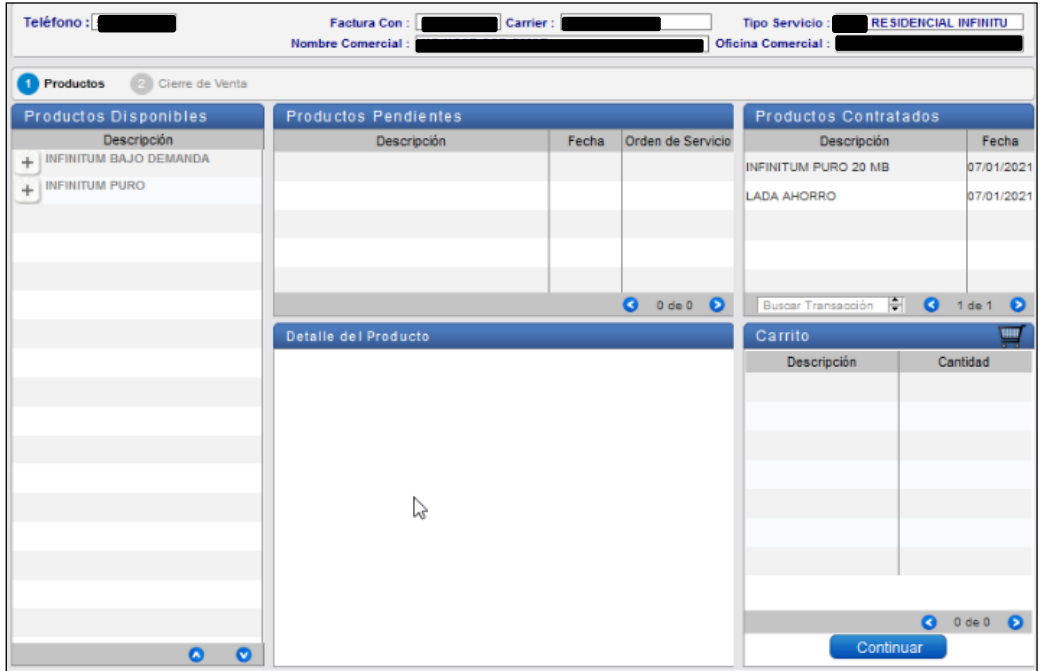
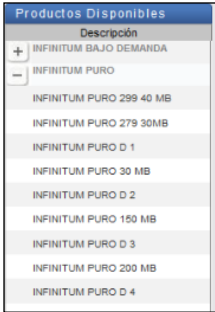
Paso	Acción
9	Dar clic en OK; el sistema despliega la siguiente ventana: 
10	Dar clic en Regresar .
11	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta de línea existente, continuación

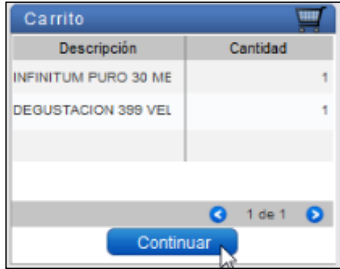
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta de una línea existente.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:  The screenshot shows a software interface with a header containing fields for 'Teléfono', 'Factura Con', 'Carrier', 'Tipo Servicio' (set to 'RESIDENCIAL INFINITO'), 'Nombre Comercial', and 'Oficina Comercial'. Below the header, there are two tabs: '1 Productos' and '2 Cierre de Venta'. The main area is divided into three columns: 'Productos Disponibles' (listing 'INFINITUM BAJO DEMANDA' and 'INFINITUM PURO'), 'Productos Pendientes' (with columns for 'Descripción', 'Fecha', and 'Orden de Servicio'), and 'Productos Contratados' (listing 'INFINITUM PURO 20 MB' and 'LADA AHORRO' with a date of '07/01/2021'). At the bottom, there is a 'Detalle del Producto' section and a 'Carrito' section with columns for 'Descripción' and 'Cantidad'. A 'Continuar' button is visible at the bottom right.
2	Identificaren el campo Productos Contratados la velocidad que el cliente tiene contratado; en la columna de la Productos Disponibles el sistema desplegará los planes disponibles.  The screenshot shows a dropdown menu titled 'Productos Disponibles' with a list of product options: 'INFINITUM BAJO DEMANDA', 'INFINITUM PURO', 'INFINITUM PURO 299 40 MB', 'INFINITUM PURO 279 30MB', 'INFINITUM PURO D 1', 'INFINITUM PURO 30 MB', 'INFINITUM PURO D 2', 'INFINITUM PURO 150 MB', 'INFINITUM PURO D 3', 'INFINITUM PURO 200 MB', and 'INFINITUM PURO D 4'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción
3	Seleccionar la opción Infinitum Puro indicada por el cliente, el sistema despliega las velocidades disponibles: Importante: Si seleccionas una velocidad diferente a la que tenía contratado el cliente el sistema desplegará la siguiente ventana:  Dar clic en Aceptar y continúa con el procedimiento.
4	Selecciona la velocidad de banda ancha que requiere; observa que en el campo Detalle de Producto, el sistema despliega el botón Agregar, como se muestra a continuación: 
5	Dar clic en Continuar y observa que en el campo Carrito, el sistema ya incluyó el plan a contratar, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
7	Selecciona para corroborar: • La nueva velocidad • El tipo de módem

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción
8	Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana:  <u>Nota:</u> El calendario indicará la fecha contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente: - Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo seis días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento. - Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción
9	Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde, como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> Al generar este movimiento, si la línea a desagregar pertenece a un número de grupo, se efectuará el movimiento y quedará desagregado de forma independiente.
10	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 13 de Enero de 2021 02:11 PM Fecha de habilitación: 18 de Enero de 2021 Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Solicitado: REVENTA DATOS Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Existente Teléfono: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Velocidad: INFINITUM PURO 30 MB GRACIAS POR SU PREFERENCIA
11	Dar clic en Terminar .

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Archivo PDF

Para desplegar el archivo PDF, realiza lo siguiente:

Dar clic en el icono ; con esta acción el sistema despliega el formato en PDF.

Estimado:	[REDACTED]
Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]	
Fecha:	13 de Enero de 2021 02:11 PM
Fecha de habilitación:	18 de Enero de 2021
Orden de servicio:	[REDACTED]
Servicio Solicitado:	REVENTA DATOS
Tipo servicio:	RESIDENCIAL
Movimiento:	Existente
Teléfono:	[REDACTED]
NIS:	[REDACTED]
Folio:	[REDACTED]
Velocidad:	INFINITUM PURO 30 MB

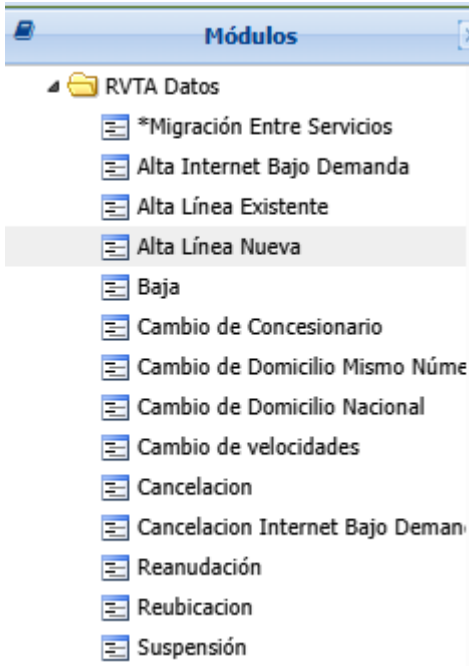
GRACIAS POR SU PREFERENCIA

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar el alta nueva de reventa de datos.

Alta línea nueva

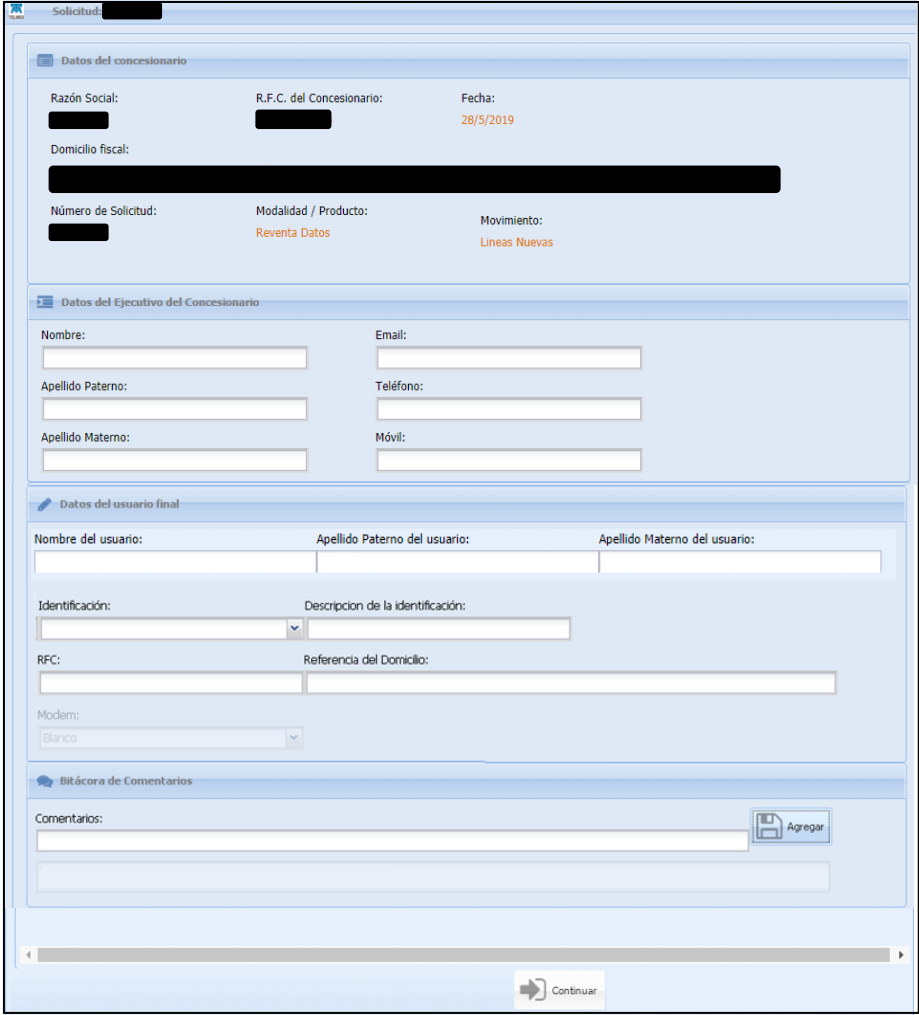
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el alta nueva de reventa de datos, con tipo de módem blanco.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña Módulos. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

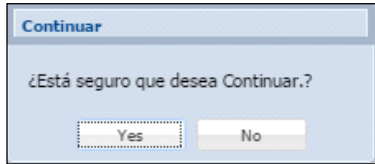
**Alta línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Alta Línea Nueva; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta línea
nueva,
continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Tipo de Módem. Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

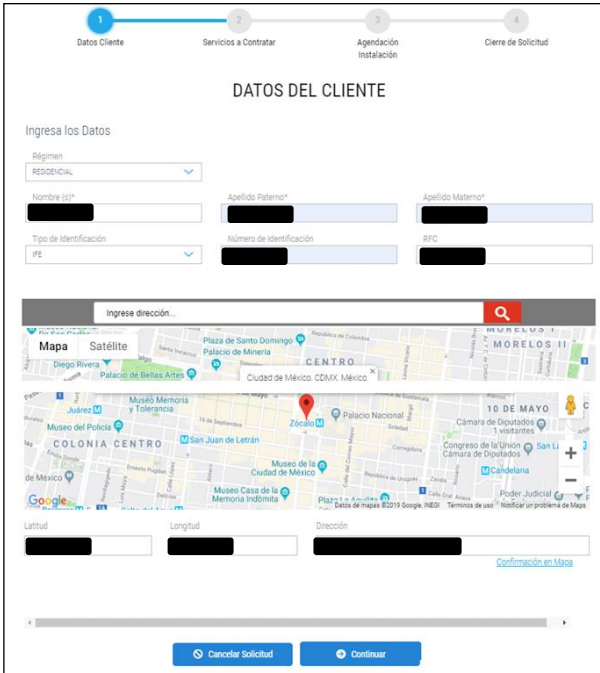
6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta línea
nueva,
continuación**

El sistema te guiará por cuatro grandes rubros para la contratación solicitada; estos son:

1. Datos del cliente
2. Servicios a contratar
3. Agendación instalación
4. Cierre de solicitud

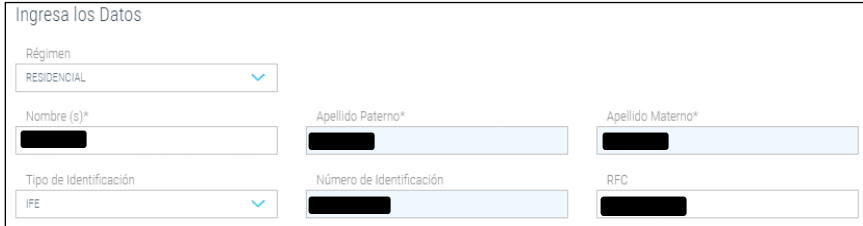
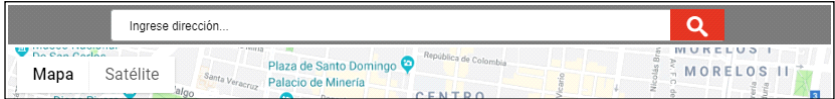
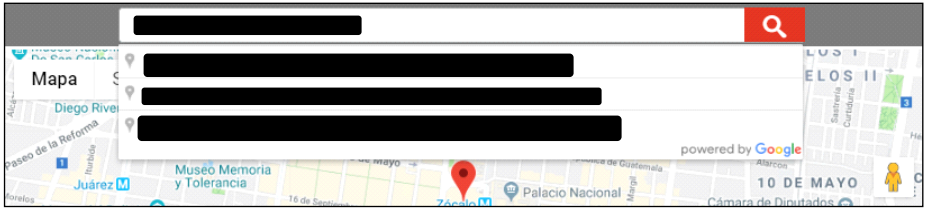
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta del servicio **1 Datos del cliente.**

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

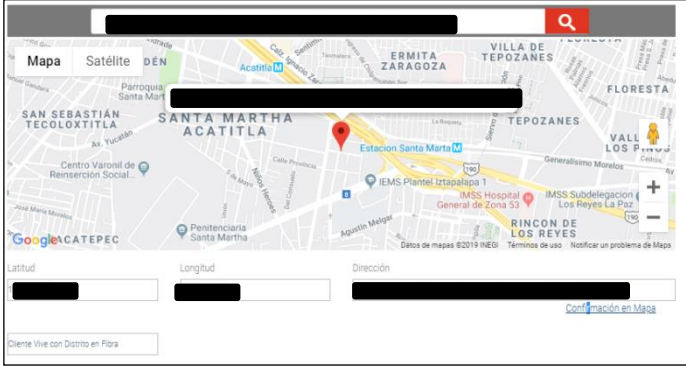
Alta línea
nueva,
continuación

Paso	Acción
2	Corroborar los datos del cliente en cada uno de los campos "Datos del cliente": • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Número de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes Como se muestra a continuación: 
3	• Capturar la dirección del cliente final en el campo "Ingrese dirección".  Como se muestra a continuación:  • Selecciona la dirección que estás buscando de las diferentes concordancias que te muestra Google Maps.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

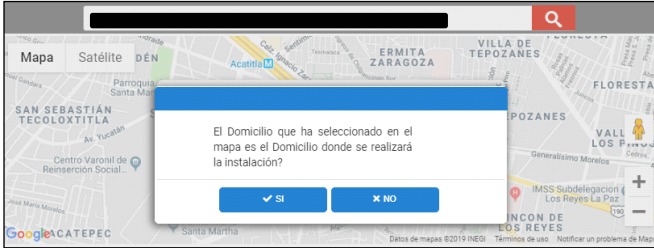
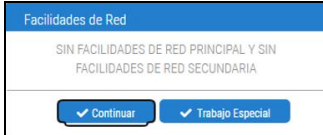
Alta línea
nueva,
continuación

Paso	Acción
4	Dar clic en ; el sistema señalará el domicilio, como se muestra a continuación:  Importante: Puedes mover el  para indicar el domicilio correcto. Nota: Si el domicilio del cliente se encuentra en un distrito con fibra óptica el sistema lo indica desplegando el siguiente campo: Cliente Vive con Distrito en Fibra
5	Dar clic en Confirmación en Mapa, el sistema despliega la dirección del cliente en los campos correspondientes, como se muestra a continuación: Identificador de Domicilio de RNUM Estado* Código Postal* Número Interior Edificio Subnúmero Mpio / Delegación* Calle* Manzana Departamento Entre Calle 1 Región Identificador Colonia* Número Exterior Lote Calificador Entre Calle 2 Confirmar Domicilio

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

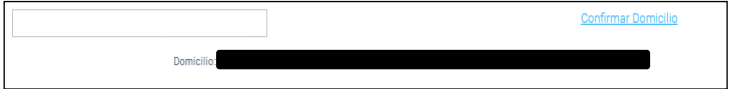
Alta línea
nueva,
continuación

Paso	Acción
6	Corroborar los datos del domicilio y si son correctos, Dar clic en Confirmar Domicilio, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:  <u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación. Trabajo Especial Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación ✓ Aceptar ⌛ Rechazar Trabajo Especial Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634554 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial. ✓ Aceptar

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

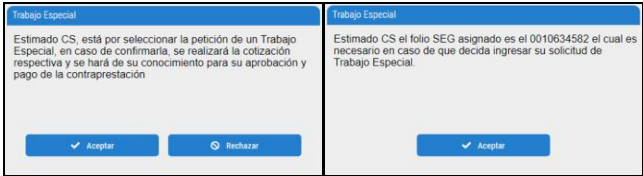
Alta línea
nueva,
continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en ✓ SI; el sistema desplegará el domicilio al final de los campos, como se muestra a continuación: 
8	Dar clic en Continuar, el sistema despliega la pantalla, correspondiente al rubro 2 Servicio a contratar: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta línea
nueva,
continuación

Paso	Acción
9	Observa los servicios disponibles para el servicio de Datos. 
10	Selecciona la casilla de verificación del servicio de Datos a contratar, con esta acción el sistema mostrará tres productos; el primero de derecha a izquierda se muestra como el servicio destacado, a su derecha el producto meta y al final una velocidad superior al producto meta, como se muestra a continuación:  <u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación. 

Continúa en la siguiente página...

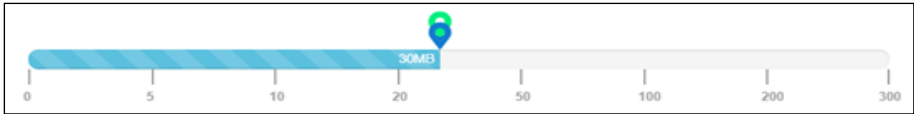
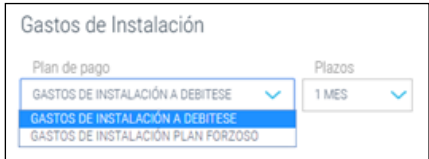
6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta línea
nueva,
continuación**

Importante: Los productos que despliega el sistema siempre están relacionados al servicio y a las facilidades que tiene el cliente en su domicilio, como ejemplo este domicilio cuenta con facilidades de fibra óptica.

Si se requiere ver una oferta diferente a los primeros productos, Dar clic en [Ver Otros Productos](#), el sistema desplegará los productos disponibles, como se muestra a continuación:



Paso	Acción
11	Selecciona el producto a contratar y en segundo plano en la misma pantalla, despliega una escala indicando la velocidad que alcanzará el servicio, de acuerdo con el código de colores.  • El globo azul, corresponde a la velocidad disponible. • El globo verde, corresponde a la velocidad comercial. Importante: Cuando las facilidades de Red se encuentran en fibra óptica, el sistema desplegará la misma velocidad disponible y comercial, en los casos de facilidades de cobre esta puede variar.
12	Se mostrará el tipo de entrega del Módem. Corroborar la tecnología y proveedor, como se muestra a continuación: 
13	Selecciona o corrobora el plan de pago de los gastos de instalación, como se muestra a continuación:  Nota: Los gastos de instalación en Plan forzoso, únicamente aplica para cliente en régimen Comercial.

- 14 Selecciona el cableado interior y roseta a solicitud del cliente, Dar clic en el cuadro de **Instalación**, el sistema desplegará las opciones disponibles, como se muestra a continuación:

INSTALACIONES		
INSTALACIONES ULTIMA MILLA		CONTRATADOS
Descripción	Tip. Pago	Cant. Descripción Tipo pago
1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO	Debitar	INSTALACIONES ULTIMA MILLA
2 CABL.INT.2 ROSETAS	Debitar	
3 CABL.INT.3 ROSETAS	Debitar	
4 CABL.INT.4 ROSETAS	Debitar	
INSTALACIONES POR CONCESIONARIO		* Seleccione servicio para cancelar.

Selecciona el cableado interior y roseta a solicitud del Concesionario, Dar clic en el cuadro de **Instalación**, el sistema desplegará las opciones disponibles, como se muestra a continuación:

INSTALACIONES		
INSTALACIONES ULTIMA MILLA		CONTRATADOS
INSTALACIONES POR CONCESIONARIO		
Descripción	Tip. Pago	
ACOMETIDA Y CABLEADO CS		
CABLEADO INTERIOR CS		

- 15 Seleccionar la opción requerida de cableado y rosetas a solicitud del cliente, con esta acción el sistema desplegará en la columna de la izquierda la opción seleccionada, como se muestra a continuación:

CONTRATADOS		
Cant.	Descripción	Tip. pago
INSTALACIONES ULTIMA MILLA		
1	3 CABL.INT.3 ROSETAS	Debitar
INSTALACIONES POR CONCESIONARIO		
1	CABLEADO INTERIOR CS	Debitar
* Seleccione servicio para cancelar.		

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta línea
nueva,
continuación

Paso	Acción
14	Dar clic en , el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 3 Agendación Instalación, como se muestra a continuación:  Nota: El calendario mostrará los días que el CS puede seleccionar para la habilitación del servicio contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente: - Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo). - Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

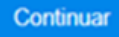
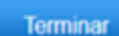
Alta línea
nueva,
continuación

Paso	Acción																																																	
15	Seleccionar la fecha, a solicitud del cliente, de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema, en color verde; como se muestra a continuación: <table><tr><th>Dom</th><th>Lun</th><th>Mar</th><th>Mie</th><th>Jue</th><th>Vie</th><th>Sab</th></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr><tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr><tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr><tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles horarios y rango de horario de instalación, como se muestra a continuación: * Entre semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 15/06/2023 *Hora: 10:00 10:00 13:00 16:00 MATUTINO_09:00_14:00 VESPERTINO_14:00_19:00 Datos del contacto * Fin de semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 25/02/2019 *Hora: 10:00 10:00	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab																																												
28	29	30	31	1	2	3																																												
4	5	6	7	8	9	10																																												
11	12	13	14	15	16	17																																												
18	19	20	21	22	23	24																																												
25	26	27	28	29	30	31																																												
1	2	3	4	5	6	7																																												

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta línea
nueva,
continuación

Paso	Acción
16	Dar clic en ; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.
17	Dar clic en ; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación: Estimado: ALESTRA, SR LC V Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud 000503251 Fecha: 16 de Enero de 2025 12:24 PM Fecha de habilitación: 20 de Enero de 2025 10:00 AM Orden de servicio: 000503251 Servicio Solicitado: REVENTA DATOS Tipo servicio: RESIDENCIAL Tipo paquete: PAQUETE 389 Teléfono: 5552949593 NIS: 4512250149328 Folio: 0010647412 Equipo Terminal: MODEM BLANCO Modo de entrega: ENTREGA POR EL TECNICO Gastos de instalación: GASTO DEBITASE Acometida: COBRE Cableado interior CS: ACOMETIDA Y CABLEADO CS CABLEADO INTERIOR CS
18	Dar clic en 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Domicilio no existe en BD

En el procedimiento de alta nueva de reventa de Datos, si al **Confirmar Domicilio de instalación**, el sistema desplegará la siguiente ventana:

Aviso

Estimado Concesionario, el domicilio solicitado no se encuentra en nuestra base de datos, ¿desea darlo de alta? Este proceso no garantiza la existencia de facilidades y de acuerdo con la OREDA puede tardar un máximo 48 horas, los cuales son independientes de los plazos de instalación establecidos en la misma OREDA, por lo que el CS deberá dar el seguimiento correspondiente.

✓ Aceptar
✕ Cancelar

Tomar en cuenta las condiciones para la contratación del servicio.

Alta domicilio no existe en BD

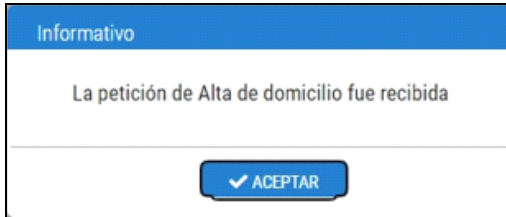
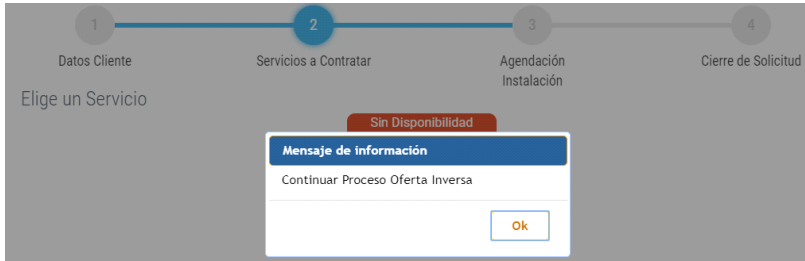
Procedimiento en la contratación de Alta nueva de reventa de Datos, cuando no se encuentra el domicilio en la base de datos.

Paso	Acción																																							
1	Dar clic en ✓ ACEPTAR y el sistema desplegará la siguiente ventana: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Estado*</td> <td style="width: 33%;">Municipio / Alcaldía*</td> <td style="width: 33%;">Colonia*</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Código Postal*</td> <td>Tipo de calle</td> <td>Calle*</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Número Exterior</td> <td>Número Interior</td> <td>Manzana</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Lote</td> <td>Edificio</td> <td>Departamento</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Calificador</td> <td>Subnúmero</td> <td>Entre Calle 1</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Entre Calle 2</td> <td>Georeferencia / Coordenadas</td> <td>Referencia de Domicilio Cercano</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Regresar</td> <td style="text-align: center;">Solicitar Domicilio</td> </tr> </table>	Estado*	Municipio / Alcaldía*	Colonia*				Código Postal*	Tipo de calle	Calle*				Número Exterior	Número Interior	Manzana				Lote	Edificio	Departamento				Calificador	Subnúmero	Entre Calle 1				Entre Calle 2	Georeferencia / Coordenadas	Referencia de Domicilio Cercano					Regresar	Solicitar Domicilio
Estado*	Municipio / Alcaldía*	Colonia*																																						
Código Postal*	Tipo de calle	Calle*																																						
Número Exterior	Número Interior	Manzana																																						
Lote	Edificio	Departamento																																						
Calificador	Subnúmero	Entre Calle 1																																						
Entre Calle 2	Georeferencia / Coordenadas	Referencia de Domicilio Cercano																																						
	Regresar	Solicitar Domicilio																																						

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

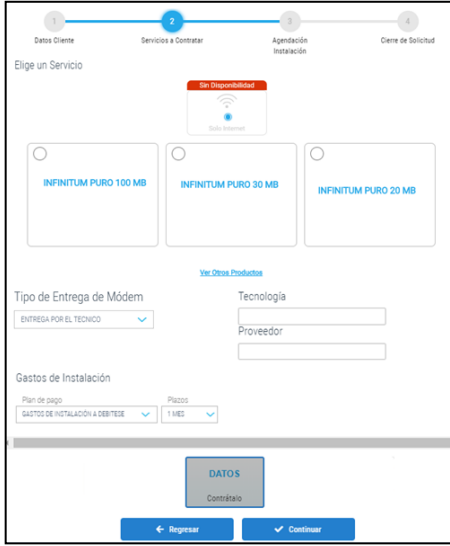
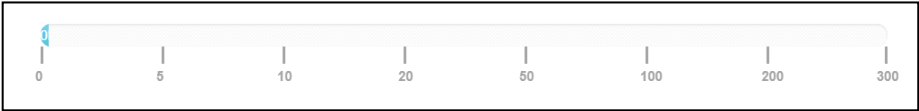
**Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación**

Paso	Acción
2	Capturar y/o corrobora la información solicitada en cada uno de los campos: • Tipo de calle * • Número exterior * • Entidad federativa * • Manzana • Entre calle 1 • Orientación • Calificador • Sub número • Edificio • Departamento * Campos obligatorios • Calle * • Interior • Municipio * • Colonia * • Lote • Entre calle 2 • Terminal • Georeferencia / Coordenadas • Referencia de Domicilio Cercano
3	Dar clic en Solicitar Domicilio y el sistema desplegará la ventana siguiente: 
4	Dar clic en ACEPTAR y el sistema despliega la siguiente ventana y en segundo plano despliega la pantalla del rubro 2. Servicios a contratar, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación**

Paso	Acción
5	Dar clic en Ok y el sistema presenta en primer plano la pantalla de Servicios a contratar, como se muestra a continuación: 
6	Selecciona el producto a contratar, y el sistema despliega la escala de la velocidad sin datos, como se presenta a continuación:  Importante: Selecciona de preferencia el producto con menor velocidad, para que pueda alcanzar facilidades en cobre o fibra.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación**

Paso	Acción
7	Dar clic en  y el sistema despliega la pantalla de resumen como se muestra a continuación: 
8	Dar clic en  y recuerda que deberás darle seguimiento a esta solicitud en el Inbox.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción Cuando se realiza la solicitud en el Sistema Electrónico de Gestión del alta de reventa de datos y la velocidad proporcionada por TELMEX es inferior a la oferta comercial, el sistema permite consultar con tu cliente final, si acepta esta condición, para ello contarás con **48** horas a partir del llenado de la solicitud para continuar con el procedimiento del alta.

Nota: Únicamente aplica en solicitudes donde la red disponible en cobre.

Seguimiento 48 Hrs.

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro del alta de Datos con reserva de 48 hrs.

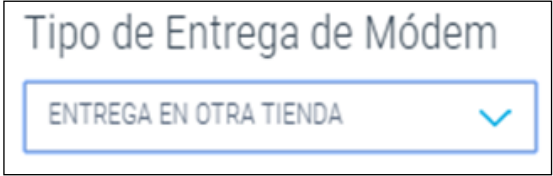
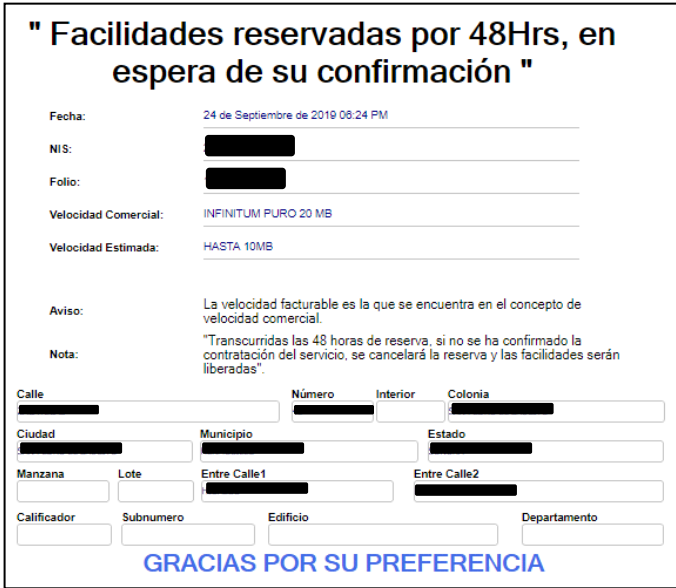
Paso	Acción								
1	Realiza el procedimiento conocido en el alta de reventa de datos y al llegar al rubro 2. Servicios a contratar, el sistema desplegará la siguiente ventana. 								
2	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>no aceptas una velocidad inferior</td><td>Dar clic en  y da por terminado el procedimiento.</td></tr> <tr> <td>requieres consultar con el cliente final</td><td>Dar clic en </td></tr> <tr> <td>no importa la diferencia en la velocidad</td><td>Dar clic en  y continúa con el procedimiento del alta.</td></tr> </tbody> </table>	Si...	Entonces...	no aceptas una velocidad inferior	Dar clic en  y da por terminado el procedimiento.	requieres consultar con el cliente final	Dar clic en 	no importa la diferencia en la velocidad	Dar clic en  y continúa con el procedimiento del alta.
Si...	Entonces...								
no aceptas una velocidad inferior	Dar clic en  y da por terminado el procedimiento.								
requieres consultar con el cliente final	Dar clic en 								
no importa la diferencia en la velocidad	Dar clic en  y continúa con el procedimiento del alta.								

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Seguimiento 48 Hrs.

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro del alta de una línea de datos con reserva de 48 horas.

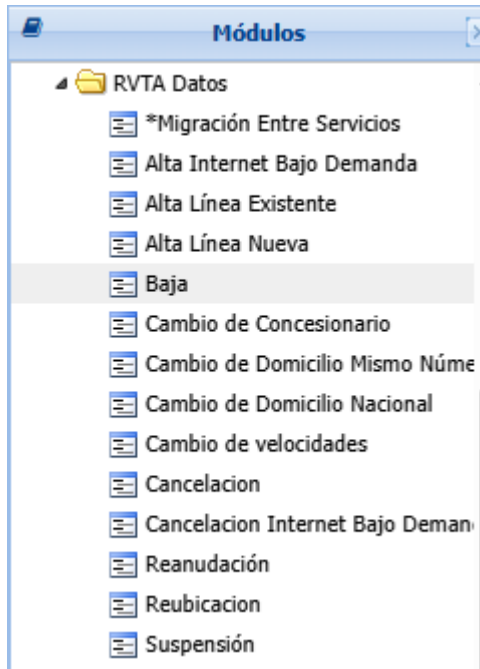
Paso	Acción
3	Selecciona el Tipo de entrega del módem. 
4	Selecciona los Gastos de Instalación. 
5	Dar clic en  y el sistema desplegará la pantalla de resumen como se muestra a continuación. 

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar las solicitudes de baja de reventa de datos.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto, de acuerdo con la solicitud.

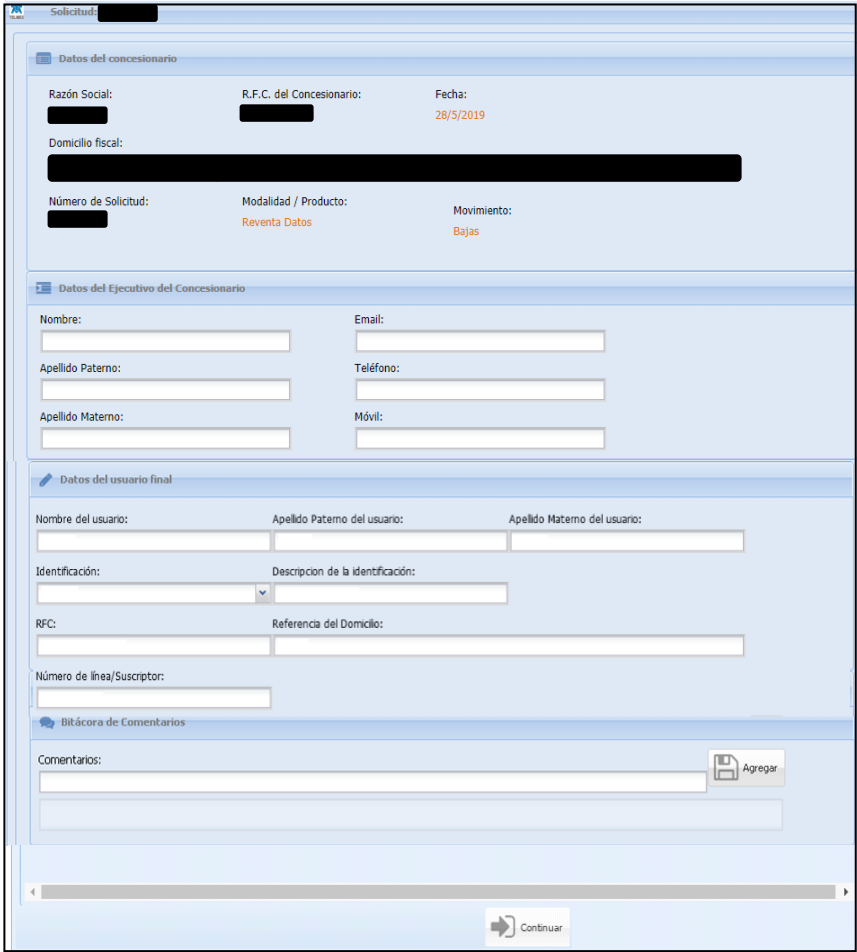
Baja A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de baja de una línea de datos.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of options. A folder icon labeled 'RVTA Datos' is expanded, revealing a list of services. The 'Baja' option is highlighted with a grey background. Other visible options include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

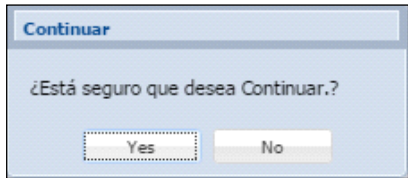
Baja,
continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Baja; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Baja,
continuación

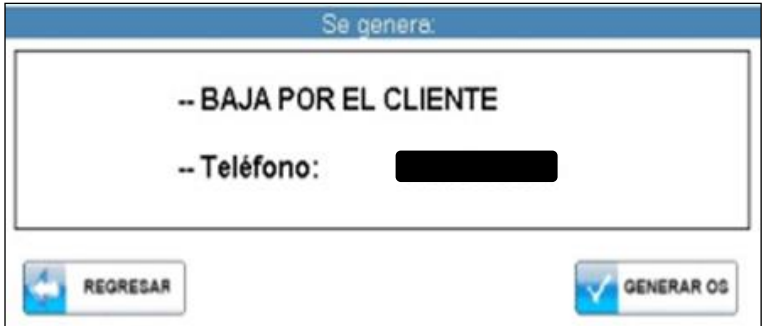
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Baja,
continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la baja de reventa de datos.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Baja,
continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará el folio de la orden de servicio, como se muestra a continuación: 
4	Dar clic en Salir; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 
5	Seleccionar la fecha y la hora.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

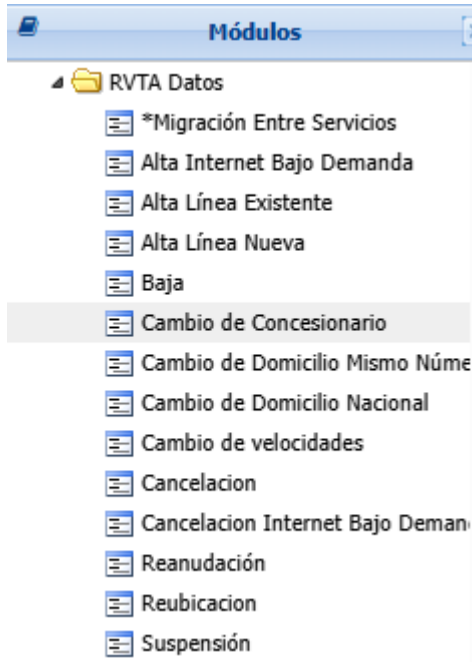
Baja,
continuación

Paso	Acción
6	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
7	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 6 de Abril de 2018 02:22 PM Fecha de habilitación: 07 de Abril de 2018 Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Solicitado: REVENTA DATOS Tipo servicio: COMERCIAL Movimiento: Baja Teléfono: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Velocidad: INFINITUM PURO NEGOCIO 20 MB GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
8	Dar clic en Terminar.

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El sistema permite generar las solicitudes de cambio de Concesionario, es decir, si un cliente decide cambiar de su concesionario actual con otro concesionario.

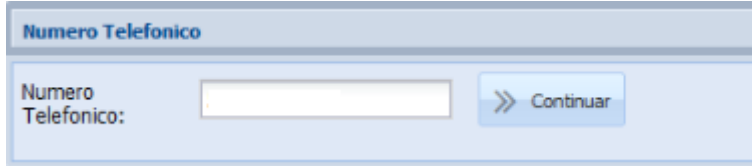
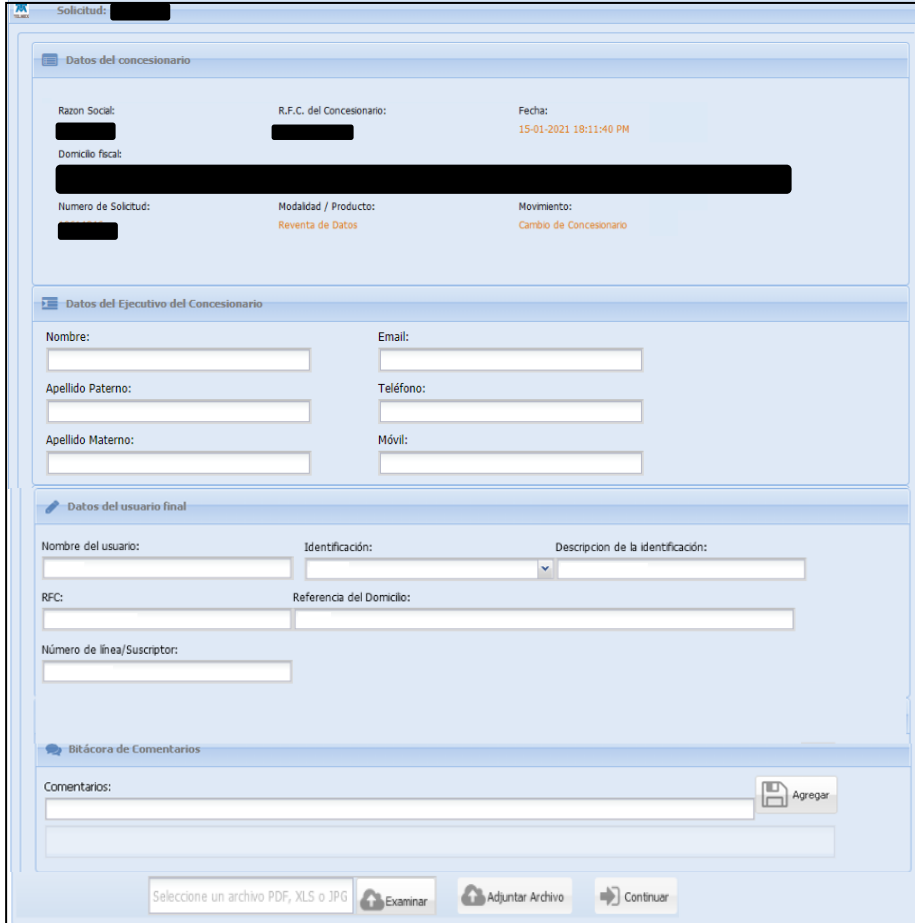
Cambio de Concesionario Procedimiento para realizar la solicitud de cambio de Concesionario.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, a folder icon labeled 'RVTA Datos' is expanded, revealing a list of options. The option 'Cambio de Concesionario' is highlighted with a grey background. Other visible options include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

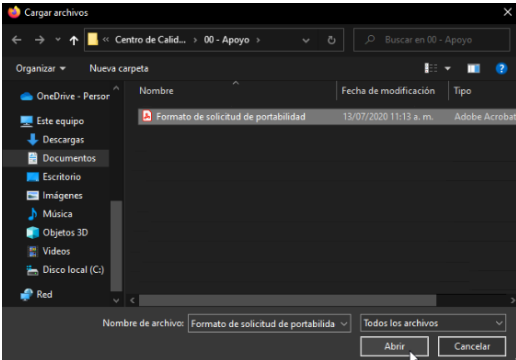
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de Concesionario; con esta acción el sistema despliega la siguiente Ventana: 
3	Capturar el número telefónico del Cliente que desea cambiar de Concesionario.
4	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

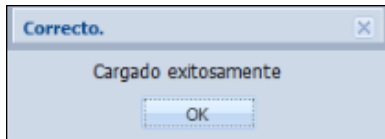
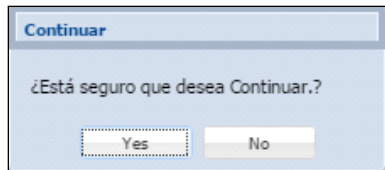
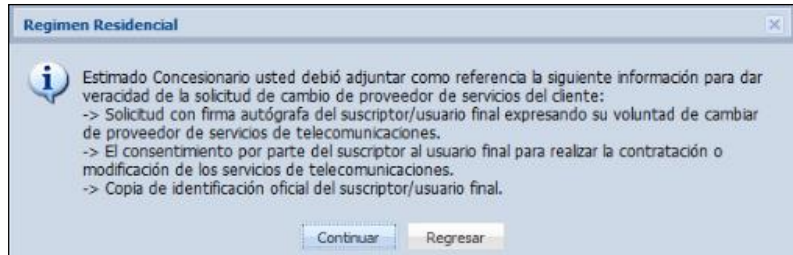
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
5	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
6	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
7	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
8	• Dar clic en Examinar para adjuntar el documento requerido (Formato de voluntad), Con esta acción el sistema despliega el explorador para que puedas buscar el archivo.  • Dar clic en Aceptar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

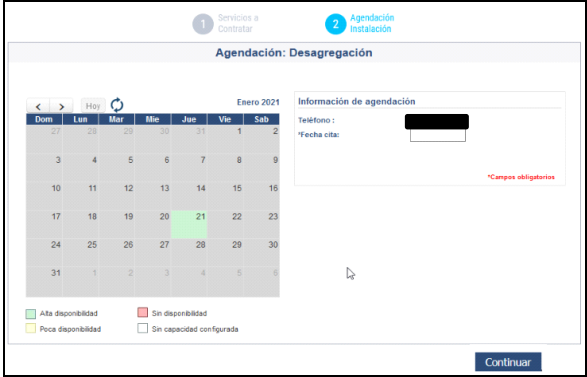
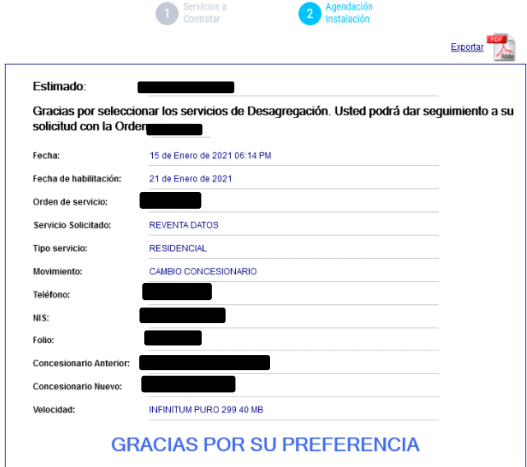
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en  Adjuntar Archivo el sistema desplegará la siguiente ventana: 
10	Dar clic en OK
11	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
12	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana. 
13	Dar clic en Continuar, con esta acción sistema despliega la siguiente Pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de Concesionario, continuación

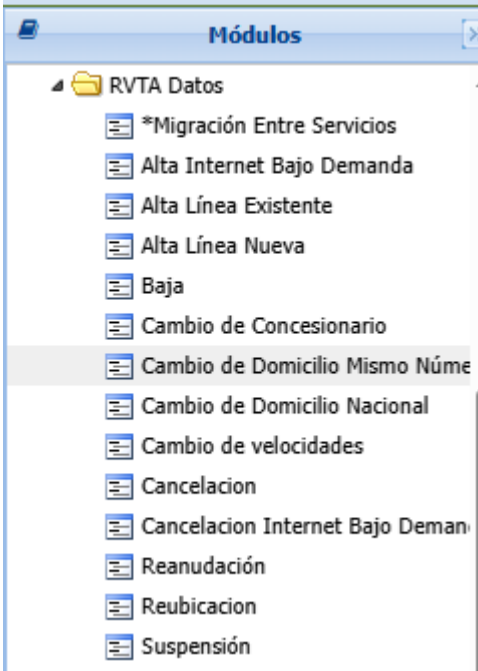
Paso	Acción
14	Selecciona el tipo de Módem
15	Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla. 
16	Seleccionar la fecha y la hora.
17	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: 
18	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: 

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Introducción El sistema permite generar solicitudes de cambio de domicilio con el mismo número para los servicios de reventa de Datos.

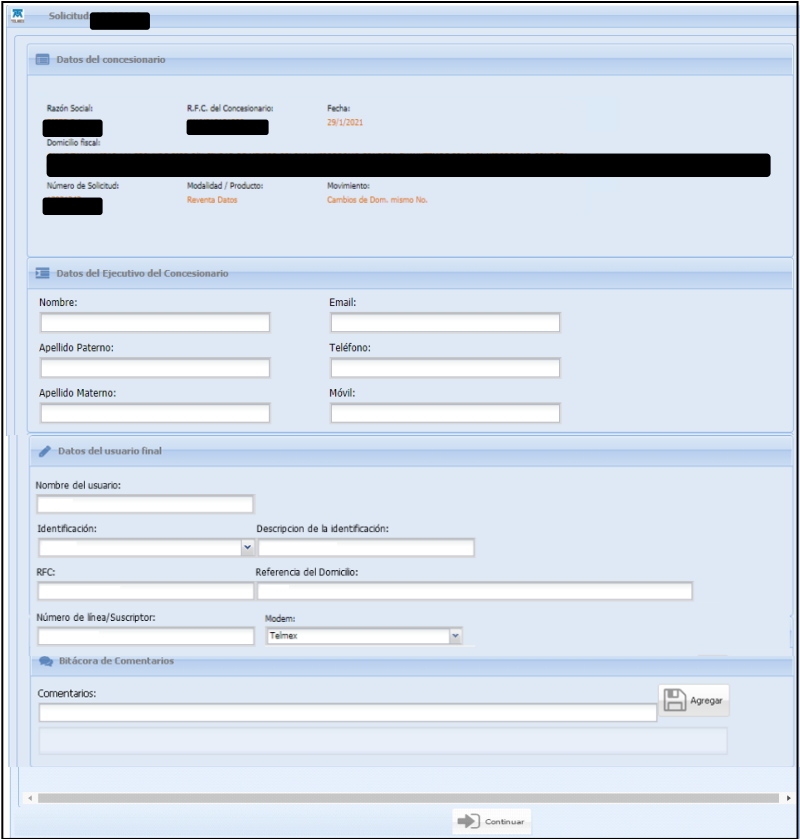
Cambio de domicilio mismo número Procedimiento para realizar la solicitud de Cambio de Domicilio con el Mismo Número.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a window titled 'Módulos'. Under the 'RVTA Datos' folder, a list of services is displayed. The service 'Cambio de Domicilio Mismo Número' is highlighted with a grey background.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

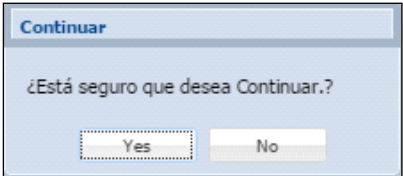
**Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación**

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de Domicilio Mismo Número; con esta acción el sistema despliega la siguiente Pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

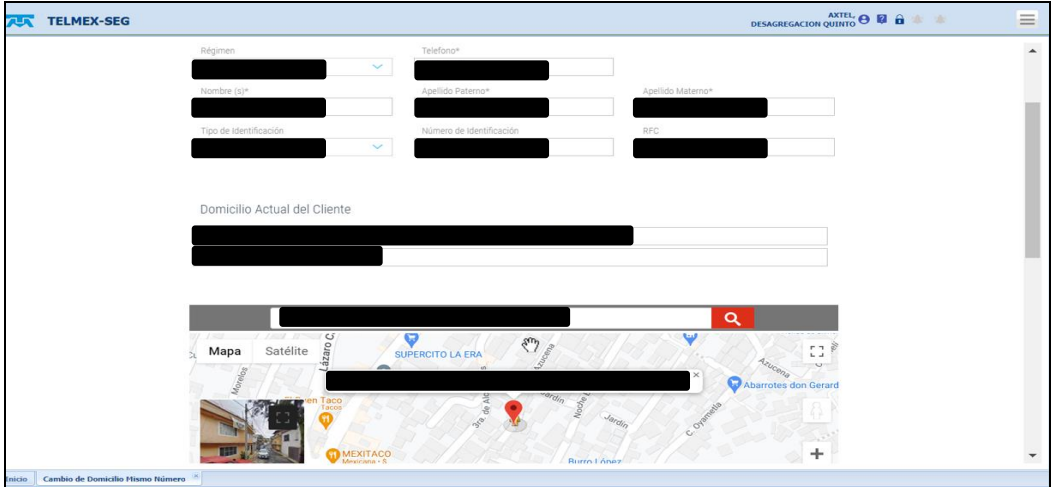
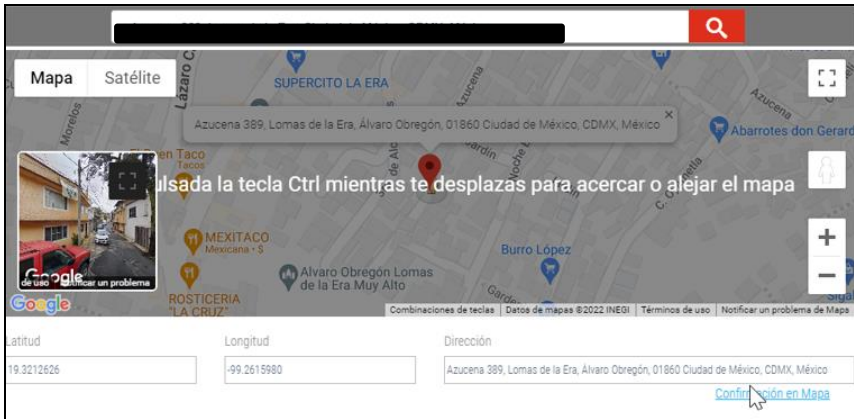
Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor • Tipo de Módem Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

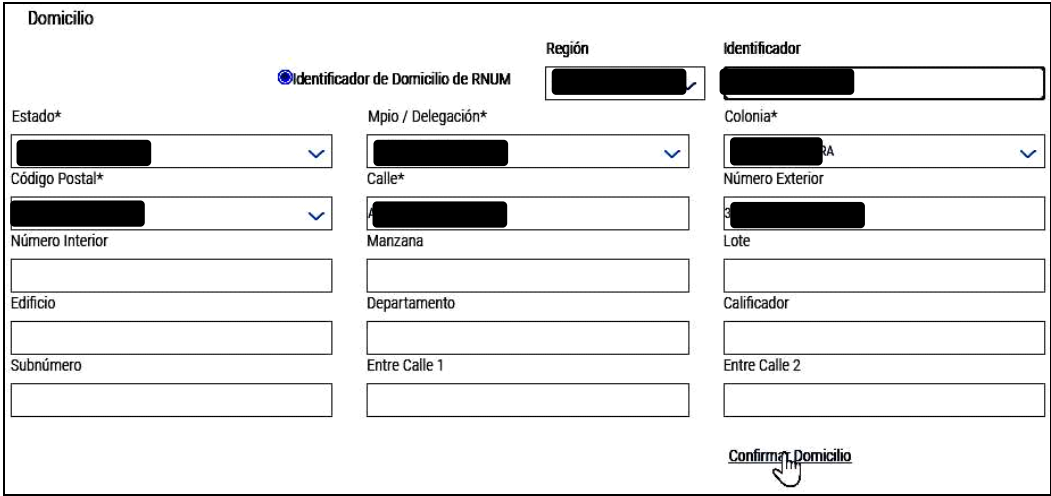
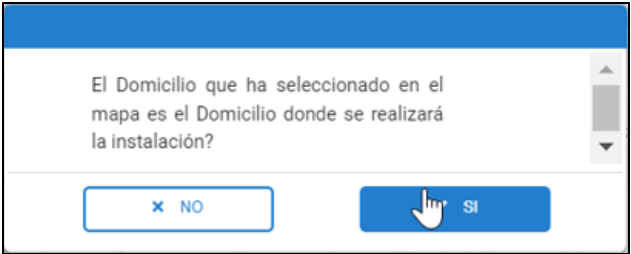
**Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación**

Paso	Acción
7	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla, con el domicilio actual del cliente. 
8	Capturar la nueva dirección de instalación en el recuadro del mapa:  Nota: Si la dirección no es la correcta, selecciona el marcador rojo y muévelo por el mapa hasta el domicilio correcto.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en Confirmación en mapa, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
10	Dar clic en Confirmar Domicilio si la dirección no es la correcta, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana de confirmación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación

Paso	Acción
11	Dar clic en Continuar cuando el sistema despliega la dirección en la parte baja de la pantalla. Domicilio ☒ Identificador de Domicilio de RNUM Región Identificador Estado* Mpio / Delegación* Colonia* Código Postal* Calle* Número Exterior Número Interior Manzana Lote Edificio Departamento Calificador Subnúmero Entre Calle 1 Entre Calle 2 Confirmar Domicilio Domicilio: PABLO NERUDA 0 ACUITLAPILCO SEGUNDA SECCION CHIMALHUACAN CHIMALHUACAN ESTADO DE MEXICO CP:563350000 UAI0017G2 Cancelar Solicitud Continuar

Facilidades de Red

SIN FACILIDADES DE RED PRINCIPAL Y SIN FACILIDADES DE RED SECUNDARIA

Continuar

Trabajo Especial

Trabajo Especial

Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación

Aceptar

Rechazar

Trabajo Especial

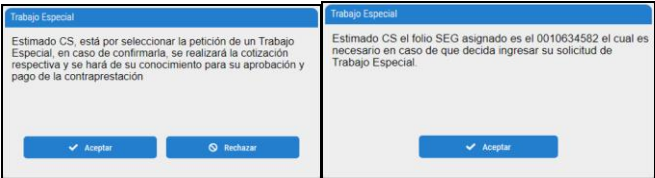
Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634554 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial.

Aceptar

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación**

Paso	Acción
12	Selecciona el plan o paquete requerido en el nuevo domicilio.  Observa los dos marcadores de la parte superior, estos indican la velocidad que puede alcanzar las facilidades del domicilio. <u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

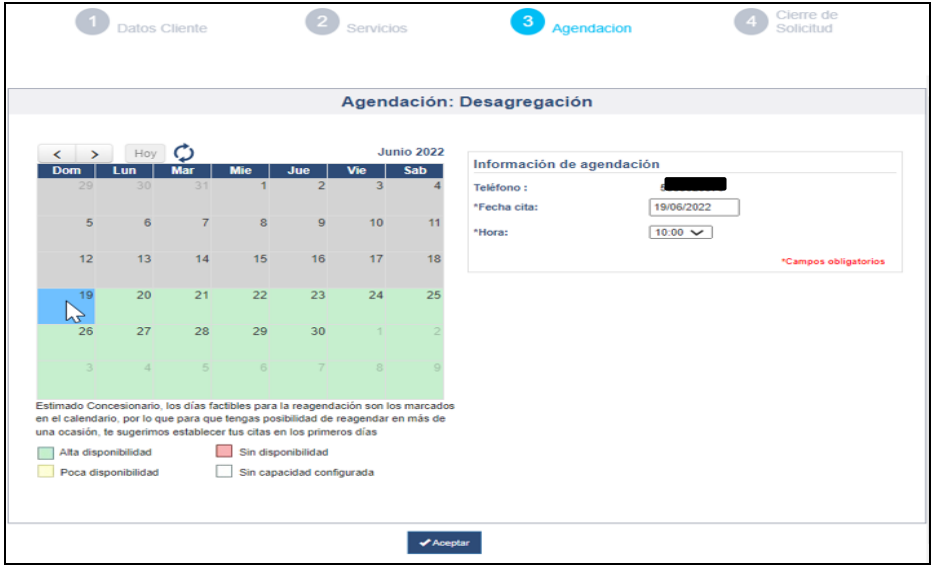
**Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación**

Paso	Acción
13	Selecciona el plazo para pagar los gastos de instalación y da clic en Continuar. 
14	Dar clic en Continuar al proporcionarte las Facilidades de Red. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

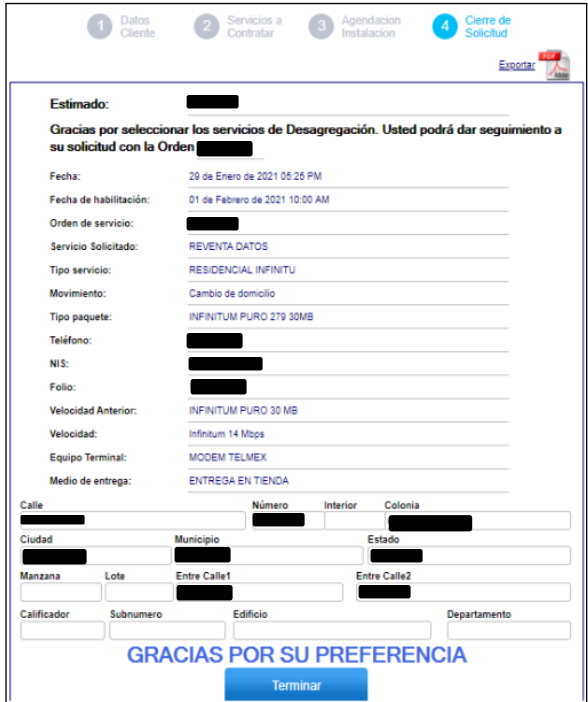
Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación

Paso	Acción
15	Seleccionar la fecha y hora para la instalación. 
16	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

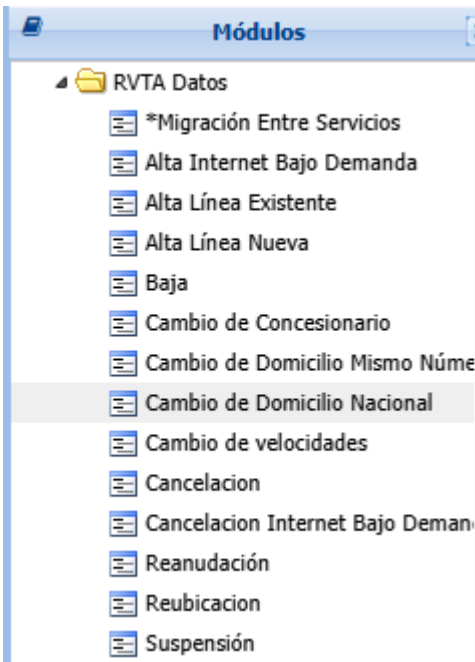
Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación

Paso	Acción
17	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
18	Dar clic en Terminar .

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El sistema permite generar solicitudes de cambio de domicilio Nacional para los servicios de reventa de Datos.

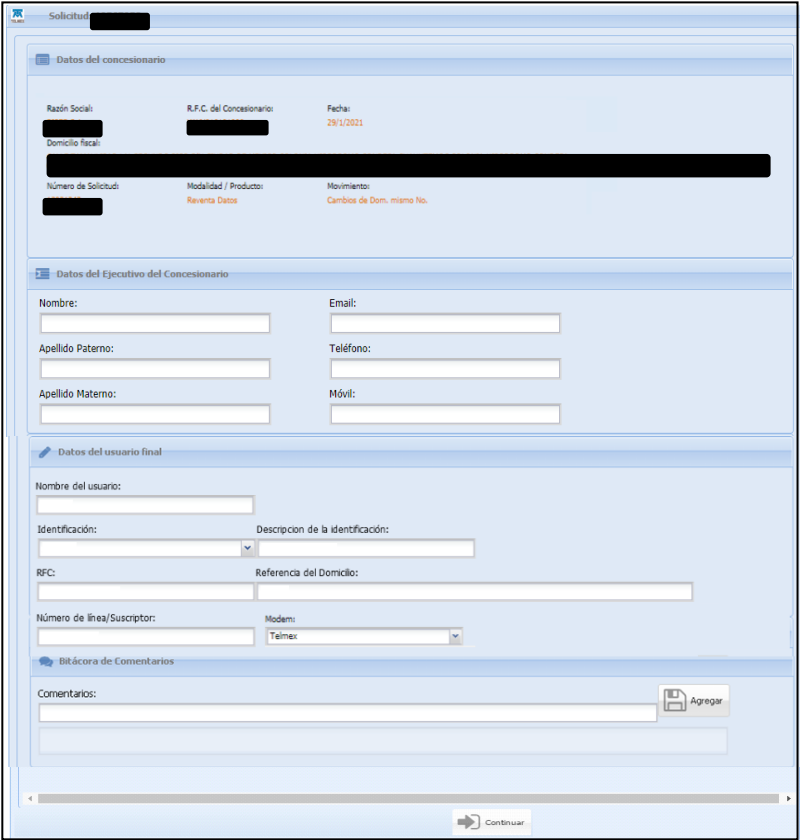
Cambio de domicilio Nacional Procedimiento para realizar la solicitud de Cambio de Domicilio Nacional.
Nota* Este movimiento sólo aplica para clientes con tecnología de fibra.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there is a folder icon labeled 'RVTA Datos'. Below the folder, a list of options is displayed, each preceded by a small icon. The option 'Cambio de Domicilio Nacional' is highlighted with a grey background. The other options in the list are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

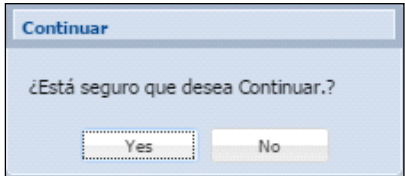
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de Domicilio Nacional; con esta acción el sistema despliega la siguiente Pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

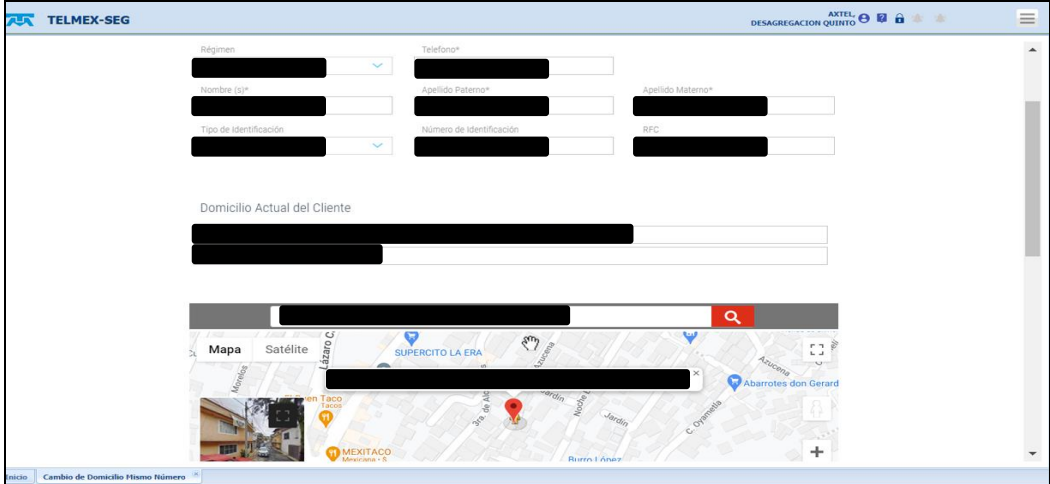
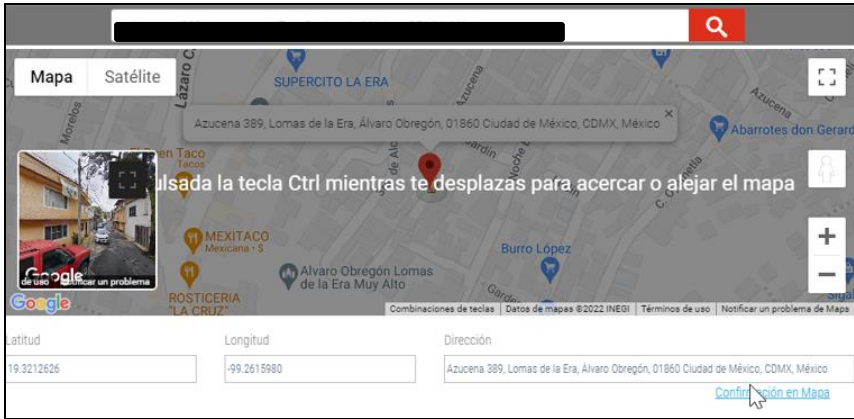
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor • Tipo de Módem Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

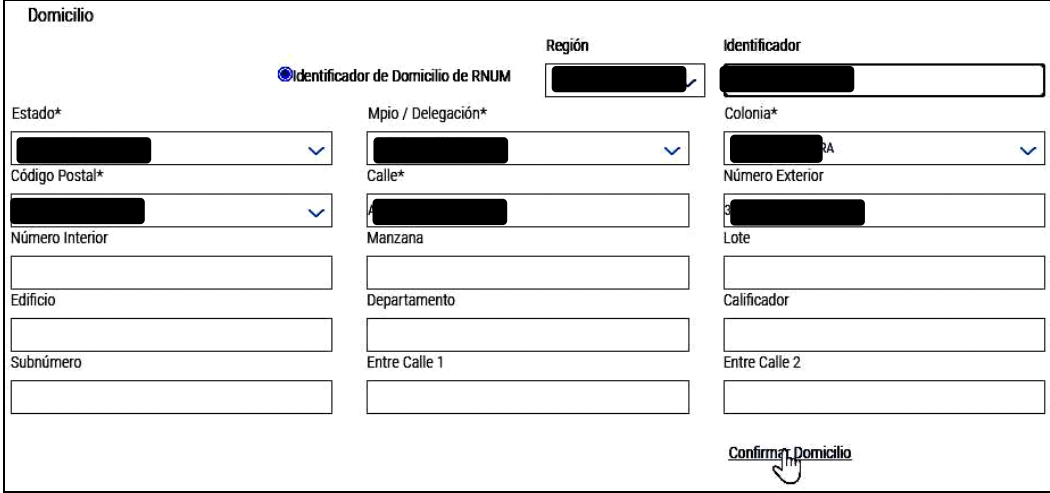
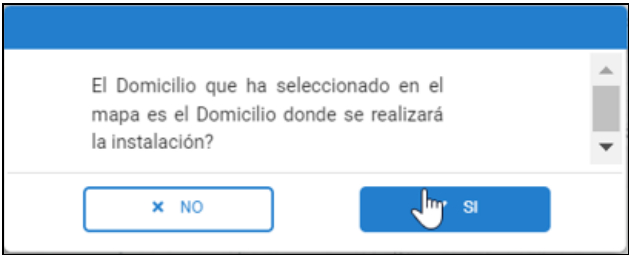
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla, con el domicilio actual del cliente. 
8	Capturar la nueva dirección de instalación en el recuadro del mapa:  Nota: Si la dirección no es la correcta, selecciona el marcador rojo y muévelo por el mapa hasta el domicilio correcto.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en Confirmación en mapa, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
10	Dar clic en Confirmar Domicilio si la dirección no es la correcta, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana de confirmación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

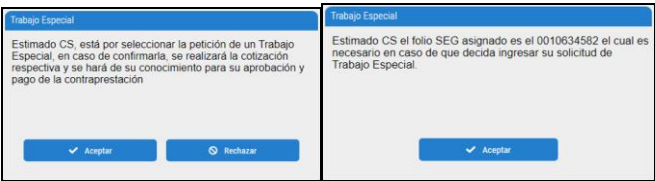
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
11	Dar clic en Continuar cuando el sistema despliega la dirección en la parte baja de la pantalla. Domicilio ☒ Identificador de Domicilio de RNUM Región Identificador Estado* Mpio / Delegación* Colonia* Código Postal* Número interior Calle* Número Exterior Manzana Edificio Departamento Lote Calificador Subnúmero Entre Calle 1 Entre Calle 2 Entre Calle 2 Confirmar Domicilio Domicilio: PABLO NERUDA 0 ACUITLAPILCO SEGUNDA SECCION CHIMALHUACAN CHIMALHUACAN ESTADO DE MEXICO CP:563350000 UAI0017G2 Cancelar Solicitud <input checked="" type="button" value="Continuar"/> <u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana. Facilidades de Red SIN FACILIDADES DE RED PRINCIPAL Y SIN FACILIDADES DE RED SECUNDARIA <input checked="" type="button" value="Continuar"/> <input checked="" type="button" value="Trabajo Especial"/> Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación. Trabajo Especial Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación <input checked="" type="button" value="Aceptar"/> Rechazar Trabajo Especial Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634554 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial. <input checked="" type="button" value="Aceptar"/>

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

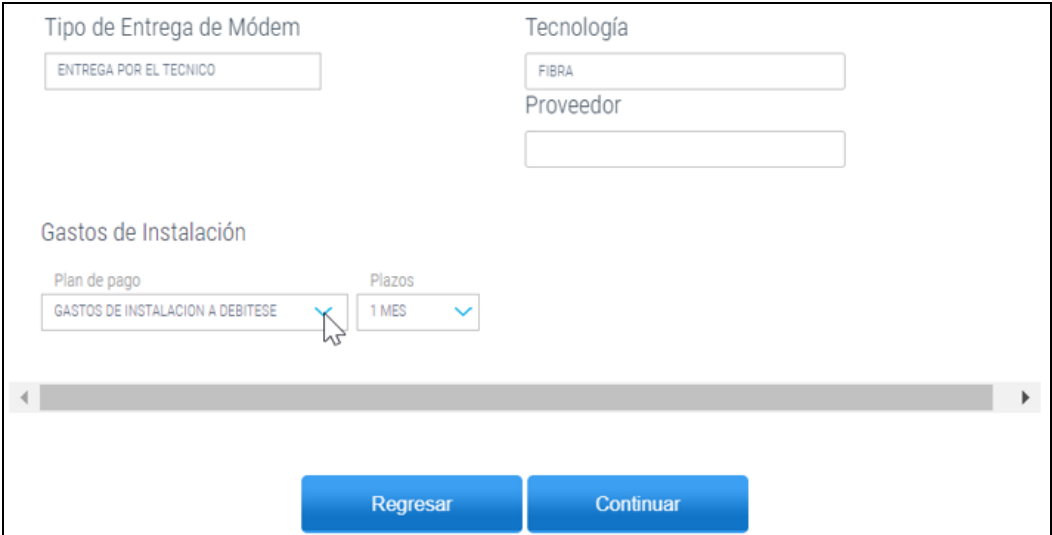
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
12	Selecciona el plan o paquete requerido en el nuevo domicilio.  Observa los dos marcadores de la parte superior, estos indican la velocidad que puede alcanzar las facilidades del domicilio. <u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

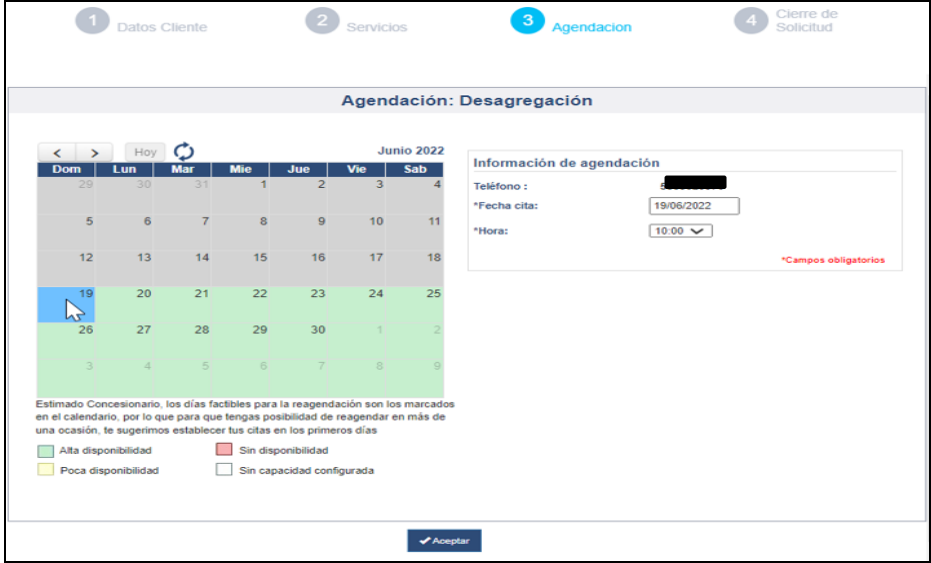
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
13	Selecciona el plazo para pagar los gastos de instalación y da clic en Continuar. 
14	Dar clic en Continuar al proporcionarte las Facilidades de Red. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

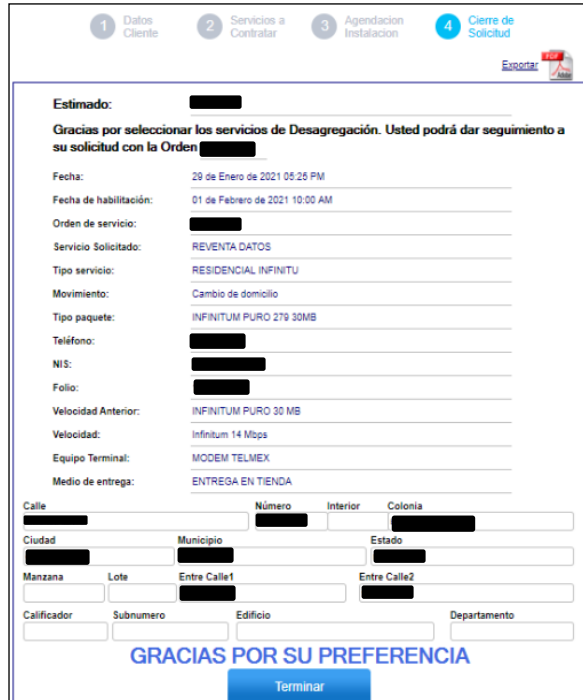
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
15	Seleccionar la fecha y hora para la instalación. 
16	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.

Continúa en la siguiente página...

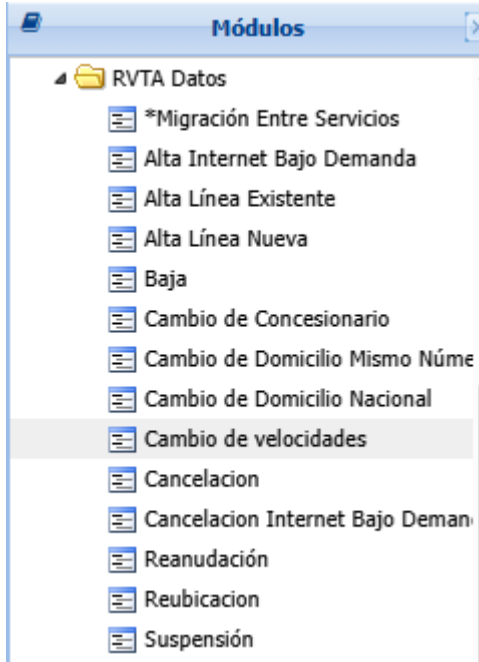
6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
17	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web interface with a progress bar at the top: 1 Datos Cliente, 2 Servicios a Contratar, 3 Agendacion Instalacion, 4 Cierre de Solicitud. The main content area displays the following information: - Estimado: [Redacted] - Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted] - Fecha: 29 de Enero de 2021 05:25 PM - Fecha de habilitación: 01 de Febrero de 2021 10:00 AM - Orden de servicio: [Redacted] - Servicio Solicitado: REVENTA DATOS - Tipo servicio: RESIDENCIAL INFINITU - Movimiento: Cambio de domicilio - Tipo paquete: INFINITUM PURO 279 30MB - Teléfono: [Redacted] - NIS: [Redacted] - Folio: [Redacted] - Velocidad Anterior: INFINITUM PURO 30 MB - Velocidad: Infinitum 14 Mbps - Equipo Terminal: MODEM TELMEX - Medio de entrega: ENTREGA EN TIENDA Below this information are address fields: Calle, Número, Interior, Colonia, Ciudad, Municipio, Estado, Manzana, Lote, Entre Calle1, Entre Calle2, Calificador, Subnumero, Edificio, and Departamento. At the bottom, there is a blue button labeled 'Terminar'.
18	Dar clic en Terminar .

Introducción En el Sistema Electrónico de Gestión se realizará el registro de las solicitudes de los cambios de velocidad de reventa de datos.

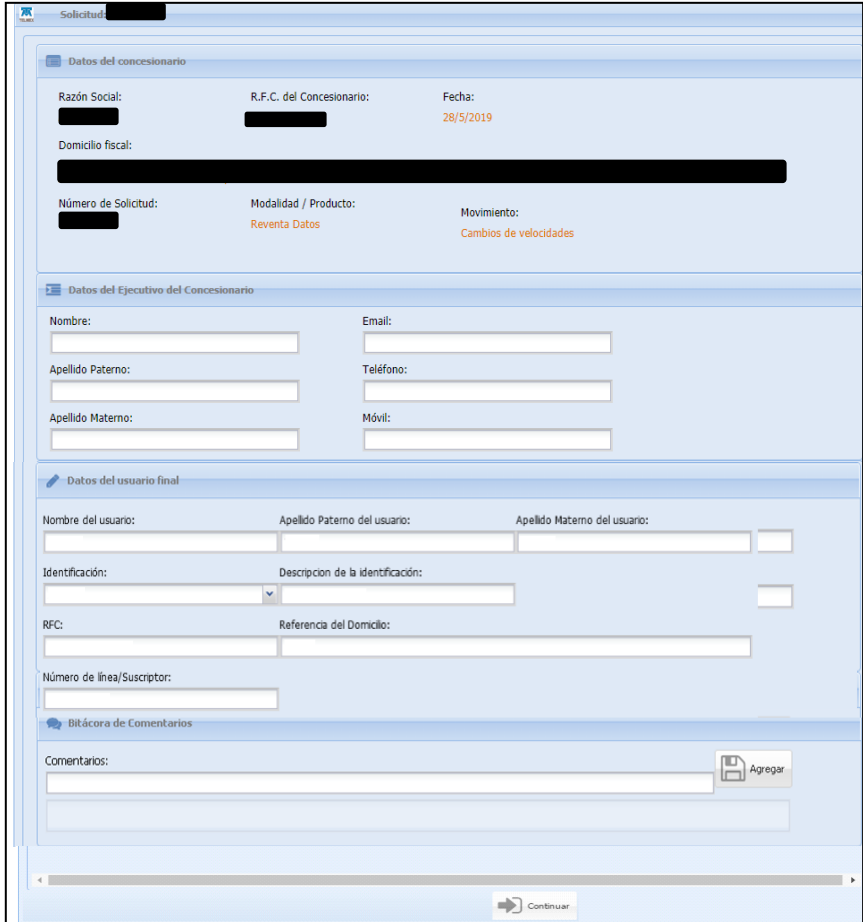
Cambio de velocidades A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de cambio de velocidad de una reventa de datos.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

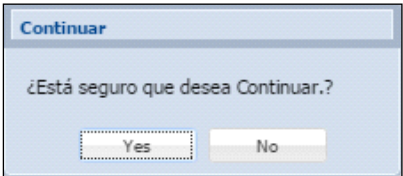
Cambio de velocidades, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de velocidades; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web form titled 'Solicitud' with the following sections: Datos del concesionario: - Razón Social: [Redacted] - R.F.C. del Concesionario: [Redacted] - Fecha: 28/5/2019 - Domicilio fiscal: [Redacted] - Número de Solicitud: [Redacted] - Modalidad / Producto: Reventa Datos - Movimiento: Cambios de velocidades Datos del Ejecutivo del Concesionario: - Nombre: [Input field] - Email: [Input field] - Apellido Paterno: [Input field] - Teléfono: [Input field] - Apellido Materno: [Input field] - Móvil: [Input field] Datos del usuario final: - Nombre del usuario: [Input field] - Apellido Paterno del usuario: [Input field] - Apellido Materno del usuario: [Input field] - Identificación: [Input field] - Descripción de la identificación: [Input field] - RFC: [Input field] - Referencia del Domicilio: [Input field] - Número de línea/Suscriptor: [Input field] Bitácora de Comentarios: - Comentarios: [Text area] - Agregar: [Button] At the bottom right of the form is a 'Continuar' button with a right arrow icon.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

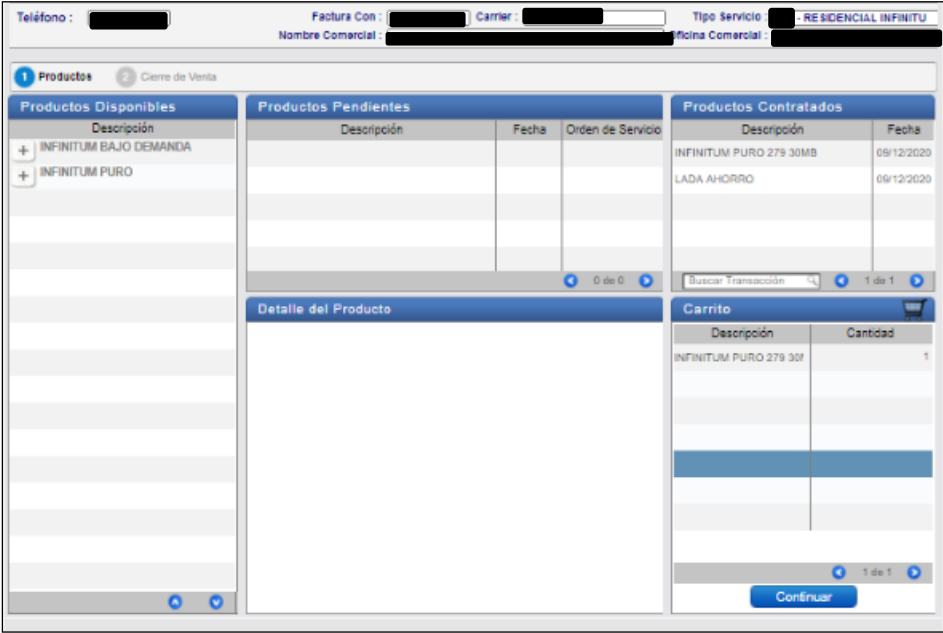
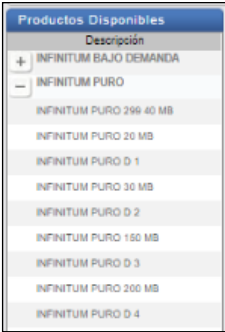
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Cambio de
velocidades,
continuación**

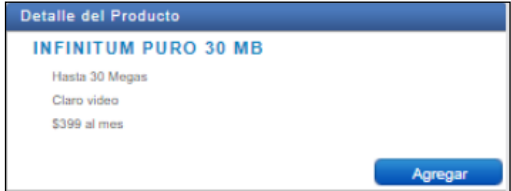
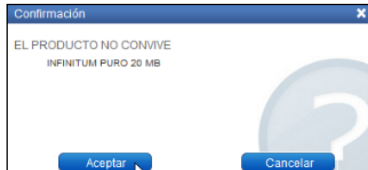
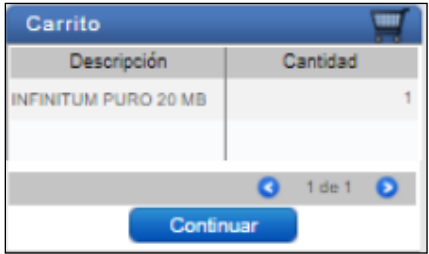
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de cambio de velocidad de una reventa de Datos.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:  The screenshot shows a software interface with a top header containing fields for 'Teléfono', 'Factura Con', 'Carrier', 'Tipo Servicio' (set to 'RESIDENCIAL INFINITUM'), 'Nombre Comercial', and 'Oficina Comercial'. Below the header, there are two tabs: '1 Productos' (active) and '2 Cierre de Venta'. The main area is divided into three columns: 'Productos Disponibles' on the left, 'Productos Pendientes' in the center, and 'Productos Contratados' on the right. The 'Productos Disponibles' column lists 'INFINITUM BAJO DEMANDA' and 'INFINITUM PURO'. The 'Productos Pendientes' column has headers 'Descripción', 'Fecha', and 'Orden de Servicio'. The 'Productos Contratados' column has headers 'Descripción' and 'Fecha', with one entry: 'INFINITUM PURO 279 30MB' dated '09/12/2020'. At the bottom, there is a 'Detalle del Producto' section and a 'Carrito' section showing 'INFINITUM PURO 279 30M' with a quantity of 1. A 'Continuar' button is at the bottom right.
2	Identifica, en el campo Productos Contratados, el Infinitem Puro que el cliente tiene contratado; en la columna Productos Disponibles el sistema desplegará las velocidades disponibles.  The screenshot shows a dropdown menu titled 'Productos Disponibles' with the header 'Descripción'. It lists several options: 'INFINITUM BAJO DEMANDA' (with a plus icon), 'INFINITUM PURO' (with a minus icon), 'INFINITUM PURO 299 40 MB', 'INFINITUM PURO 30 MB', 'INFINITUM PURO D 1', 'INFINITUM PURO 30 MB', 'INFINITUM PURO D 2', 'INFINITUM PURO 150 MB', 'INFINITUM PURO D 3', 'INFINITUM PURO 200 MB', and 'INFINITUM PURO D 4'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

Paso	Acción
3	Selecciona la velocidad del Infinitum puro que requiere; observa que, en el campo Detalle de Producto, el sistema despliega el botón Agregar, Como se muestra a continuación:  Importante: Al seleccionar una velocidad diferente a la que tenía contratado el cliente, el sistema desplegará la siguiente ventana:  Dar clic en Aceptar y continúa con el procedimiento.
4	Dar clic en Agregar, el sistema realizará las validaciones técnicas para indicar la velocidad real a la que se podrá navegar, como se muestra a continuación: 
5	Dar clic en Continuar y observa que, en el campo Carrito, el sistema ya incluyó el plan a contratar, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
7	Capturar y selecciona los datos del servicio.
8	Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

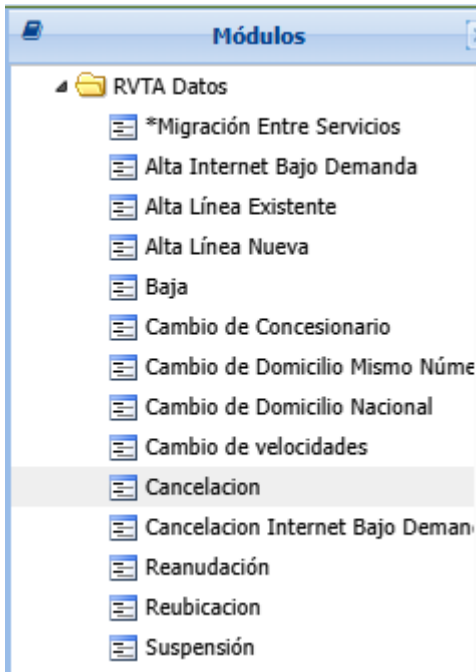
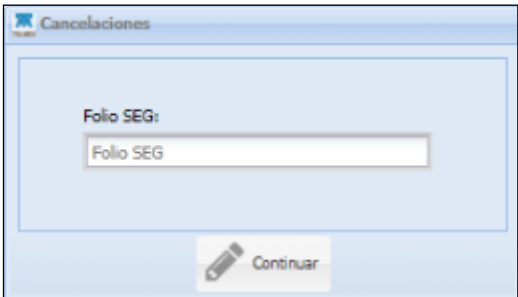
Paso	Acción
9	Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
10	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 23 de Diciembre de 2020 01:45 PM Fecha de habilitación: 24 de Diciembre de 2020 Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Solicitado: REVENTA DATOS Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Cambio de Velocidad Teléfono: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Velocidad Anterior: INFINITUM PURO 279 30MB Velocidad Nueva: INFINITUM PURO 20 MB GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
11	Dar clic en Terminar .

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar las solicitudes de cancelación de reventa de datos.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto, de acuerdo con la solicitud.

Cancelación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cancelación de una reventa de datos.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 
2	Seleccionar la opción Cancelación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  Capturar el folio SEG a cancelar y Dar clic en Continuar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cancelación, continuación

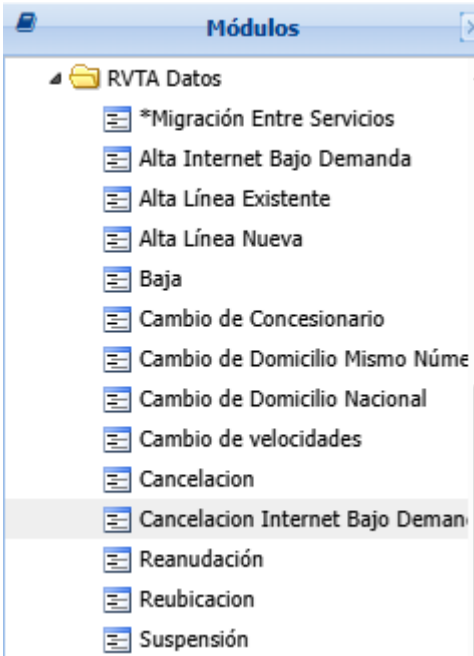
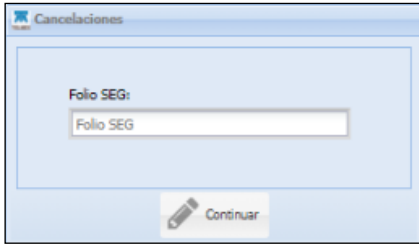
El sistema despliega la siguiente pantalla.

Paso	Acción
3	Dar clic en Continuar y el sistema cancelará la solicitud, mostrando la siguiente pantalla. Nota: Si la solicitud ya se encuentra cancelada o liquidada, aparecerá el siguiente mensaje: “Movimiento no permitido, la solicitud se encuentra LIQUIDADA / CANCELADA”.
4	Dar clic en Terminar. Nota: En concesionario usted puede ver el seguimiento de su solicitud, con el estatus cancelada en el Inbox general. Se mostrarla la siguiente evidencia: <u>“Concesionario no desea el servicio”</u>: Si se cancela mayor a 36horas antes de la fecha de habilitación.

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El sistema permite generar las solicitudes de Cancelación del Servicio Internet Bajo Demanda, para aquellos clientes que lo tienen activo.

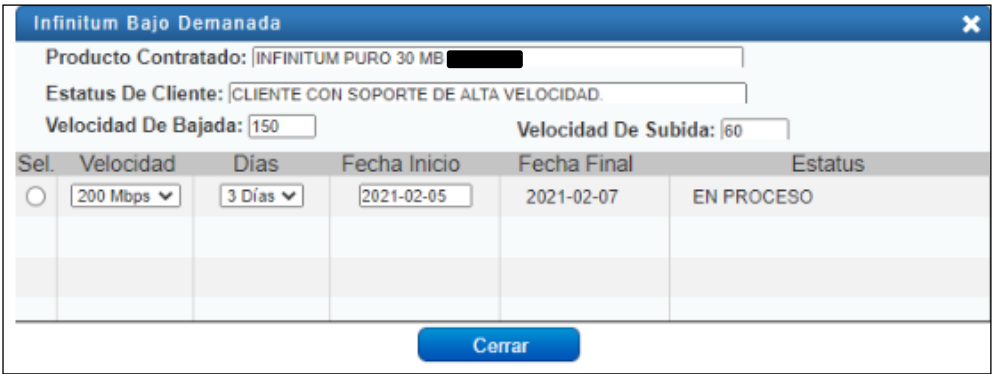
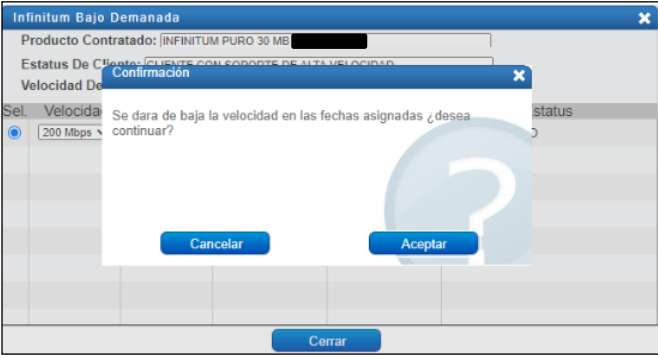
Cancelación de Internet Bajo Demanda Procedimiento para la cancelación del servicio Internet Bajo Demanda.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 
2	Seleccionar la opción Cancelación Internet Bajo Demanda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

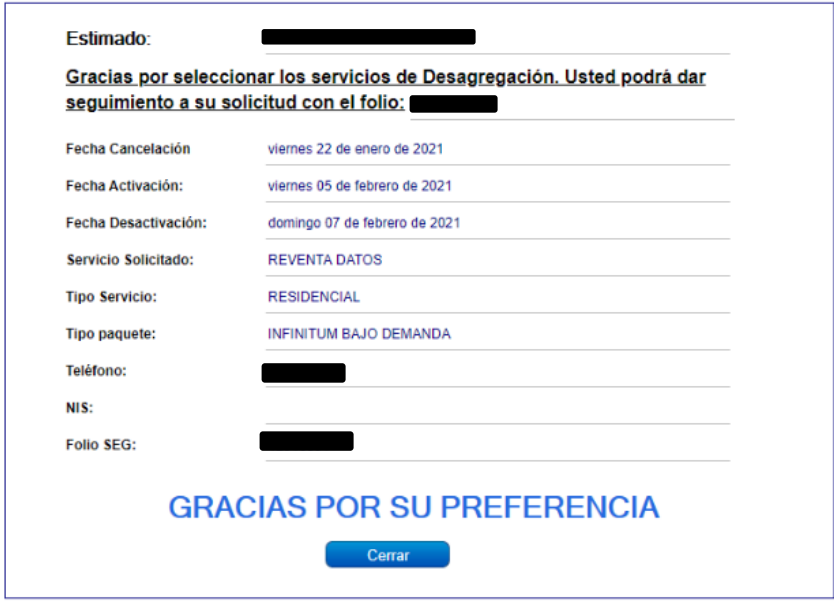
Cancelación de Internet Bajo Demanda, continuación

Paso	Acción
3	Capturar el folio SEG y Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 
4	Selecciona el renglón del servicio a cancelar.  El sistema desplegará la ventana de confirmación, como se muestra en la imagen.
5	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará la siguiente pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cancelación de Internet Bajo Demanda, continuación

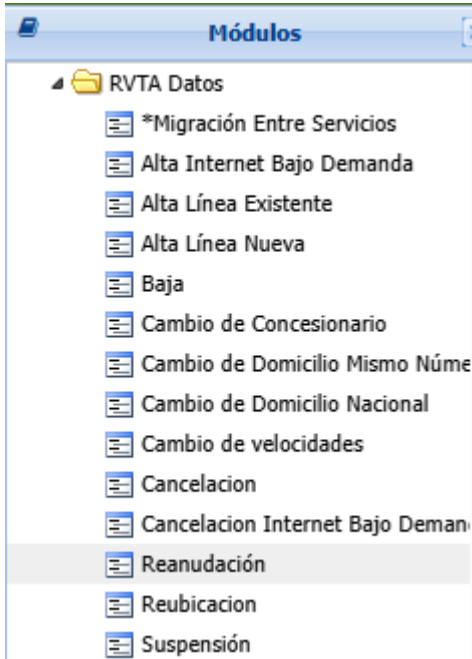
Paso	Acción
6	Dar clic en Cerrar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 
7	Dar clic en Cerrar .

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar la reanudación de las reventas de datos.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto, de acuerdo con la solicitud.

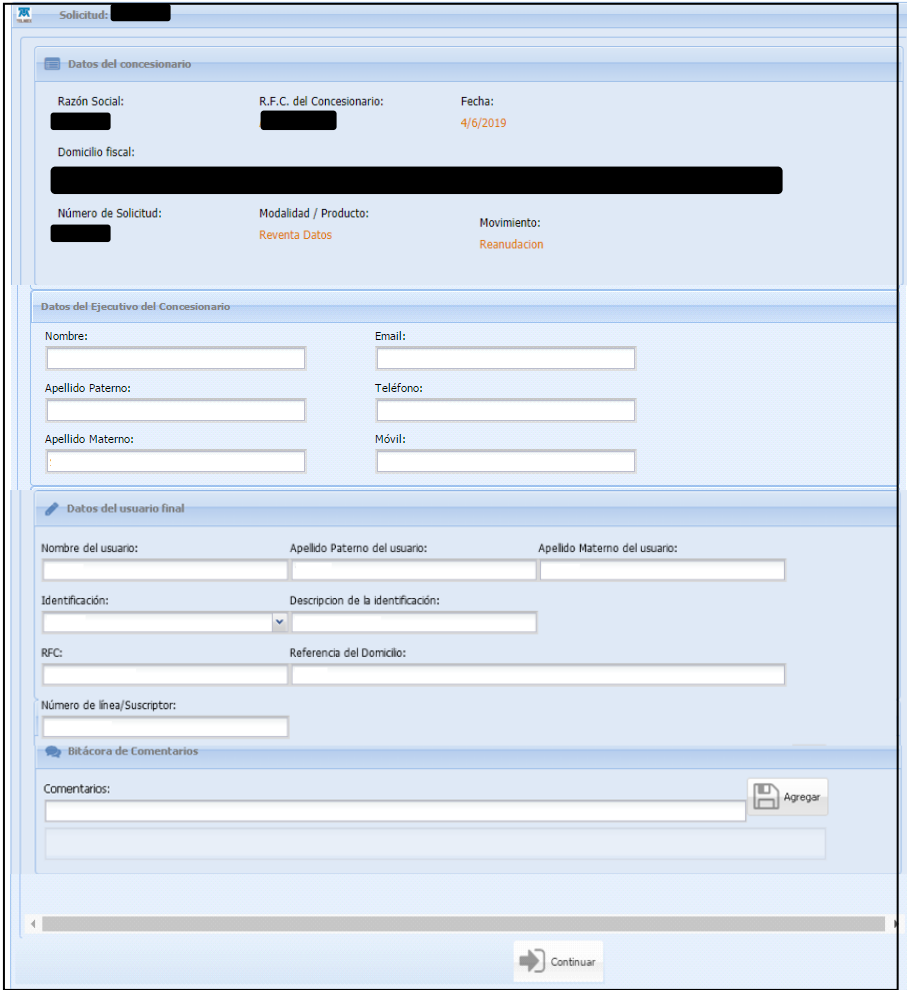
Reanudación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de reanudación de una reventa de datos, desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

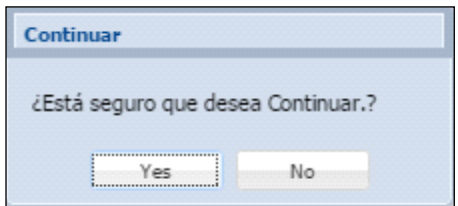
Reanudación, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Reanudación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Reanudación, continuación

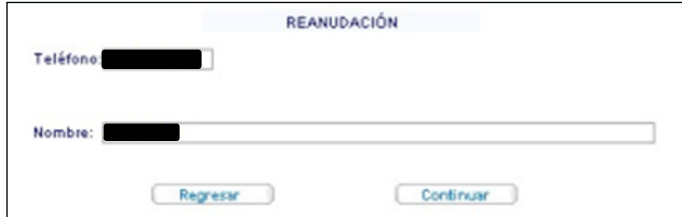
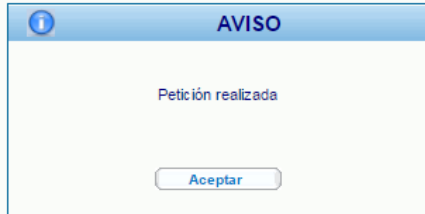
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Reanudación, continuación

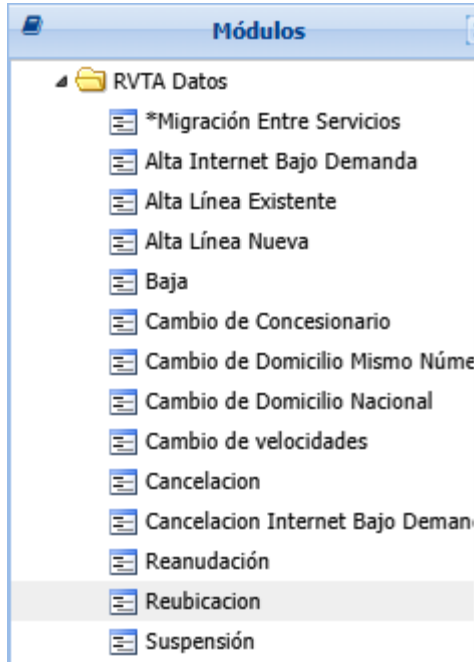
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la reanudación de líneas de Datos.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 
3	Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla: 
4	Dar clic en Terminar .

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El sistema permite solicitar la reubicación del equipo terminal u ONT, del cliente, por medio de una solicitud.

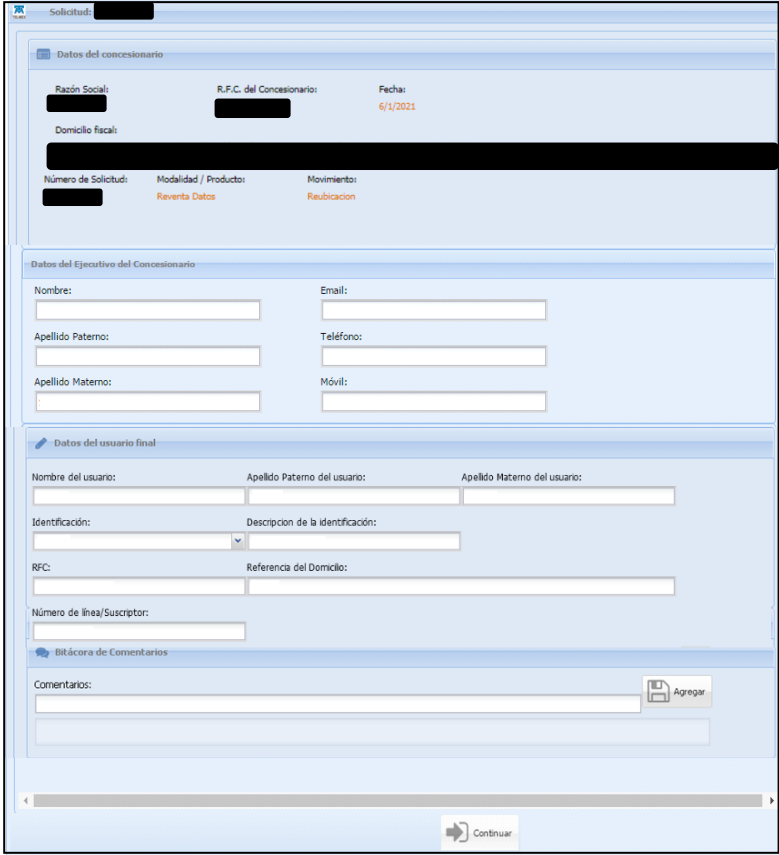
Reubicación Procedimiento para la elaboración de la solicitud de reubicación del equipo terminal

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Under the 'RVTA Datos' folder, a list of options is displayed: *Migración Entre Servicios, Alta Internet Bajo Demanda, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Baja, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Núme, Cambio de Domicilio Nacional, Cambio de velocidades, Cancelacion, Cancelacion Internet Bajo Deman, Reanudación, Reubicacion (highlighted), and Suspensión.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

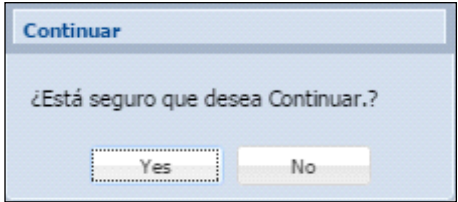
Reubicación, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Reubicación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

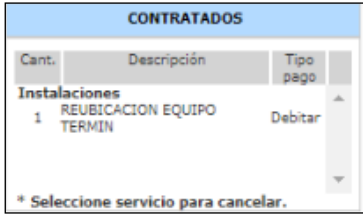
Reubicación, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos de Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

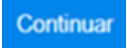
Reubicación, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 
4	Seleccionar la opción Reubicación de equipo terminal, con esta acción el sistema despliega en el campo Contratados la solicitud, como se muestra a continuación. 
5	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Reubicación, continuación

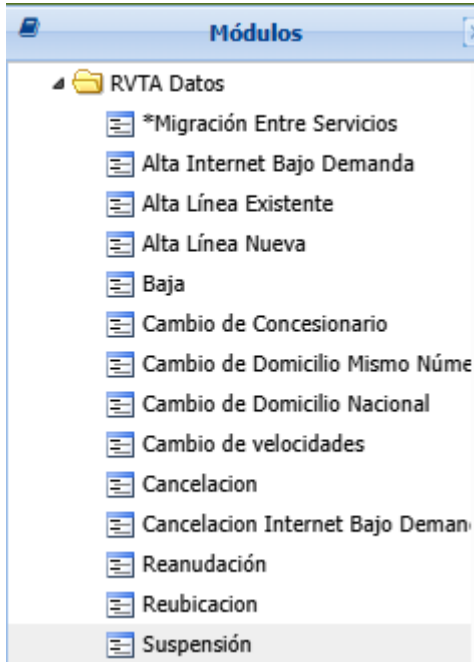
Paso	Acción
6	Seleccionar el día y horario de instalación y Dar clic en ; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
7	Dar clic en ; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación: 1 Reubicación 2 Agendación 3 Cierre de Solicitud  Estimado: [Redacted] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted] Fecha: 6 de Enero de 2021 01:18 PM Fecha de habilitación: 09 de Enero de 2021 10:00 AM Orden de servicio: [Redacted] Servicio Solicitado: REVENTA DATOS Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Reubicación de equipo terminal Teléfono: [Redacted] NIS: [Redacted] Folio: [Redacted] Velocidad: INFINITUM PURO 200 MB Reubicación de equipo: 1 GRACIAS POR SU PREFERENCIA

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar la suspensión de reventa de Datos, desagregadas.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto. De acuerdo con la solicitud.

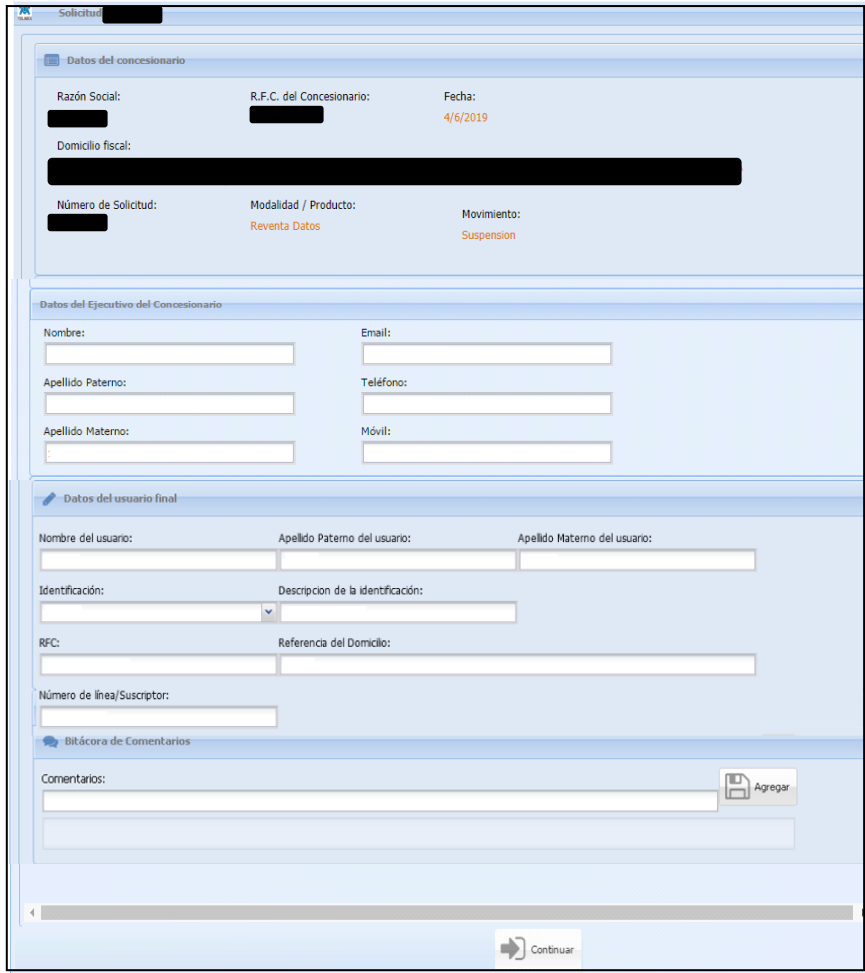
Suspensión A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de suspensión de una reventa de Datos desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

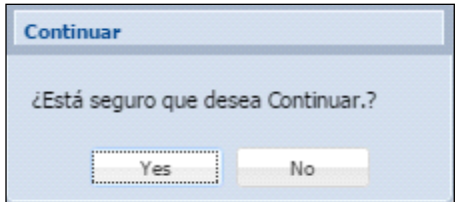
Suspensión, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Suspensión; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web form titled 'Solicitud'. It is divided into three main sections: 'Datos del concesionario', 'Datos del Ejecutivo del Concesionario', and 'Datos del usuario final'. The 'Datos del concesionario' section includes fields for 'Razón Social', 'R.F.C. del Concesionario', 'Fecha' (4/6/2019), 'Domicilio fiscal', 'Número de Solicitud', 'Modalidad / Producto' (Reventa Datos), and 'Movimiento' (Suspension). The 'Datos del Ejecutivo del Concesionario' section includes fields for 'Nombre', 'Email', 'Apellido Paterno', 'Teléfono', 'Apellido Materno', and 'Móvil'. The 'Datos del usuario final' section includes fields for 'Nombre del usuario', 'Apellido Paterno del usuario', 'Apellido Materno del usuario', 'Identificación', 'Descripción de la identificación', 'RFC', 'Referencia del Domicilio', and 'Número de línea/Suscriptor'. There is also a 'Bitácora de Comentarios' section with a 'Comentarios' field and an 'Agregar' button. At the bottom right, there is a 'Continuar' button.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Suspensión, continuación

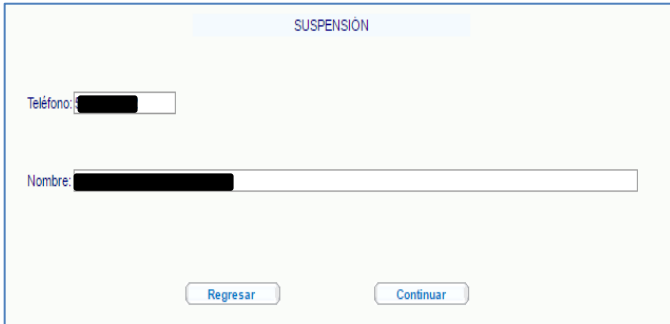
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Suspensión, continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la suspensión de reventa de datos.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Suspensión, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla: Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. FECHA: 04 de octubre del 2019 SERVICIO SOLICITADO: REVENTA DATOS VELOCIDAD HASTA: INFINITUM PURO NEGOCIO 50 MB TIPO DE SERVICIO: Residencial SERVICIO: Suspension TELEFONO: [REDACTED] IIIS: [REDACTED] FOLIO: [REDACTED] GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
4	Dar clic en Terminar .

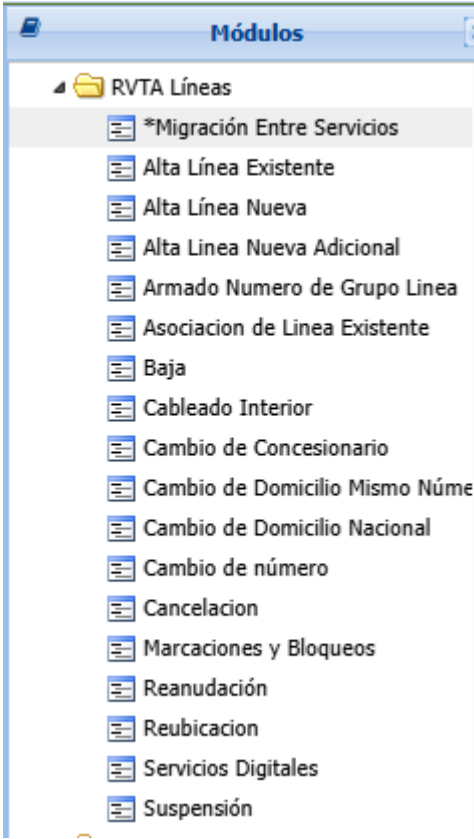
6.4.6 Reventa de Líneas

Introducción El sistema SEG permite migrar los servicios de Reventa de Líneas a Reventa de Datos o Reventa de Paquetes. En esta sección abordaremos los siguientes casos:

- Migración de Reventa de Línea a Reventa de Datos
- Migración de Reventa de Línea a Reventa de Paquetes

Migración Entre Servicios

- Procedimiento para realizar la migración de una Reventa de Línea a Reventa de Datos.

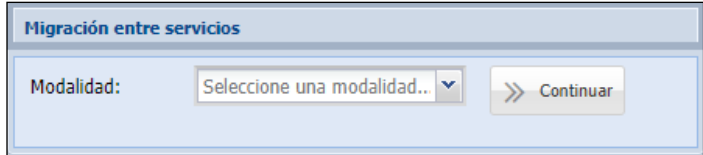
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Servicios, continuación

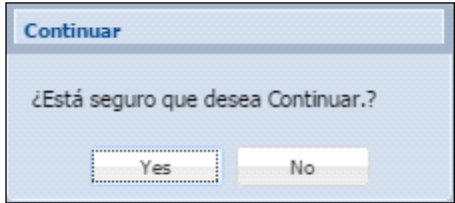
Entre

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Migración Entre Servicios; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
3	Selecciona el tipo de migración y Dar clic en Continuar, el sistema despliega el siguiente formato: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

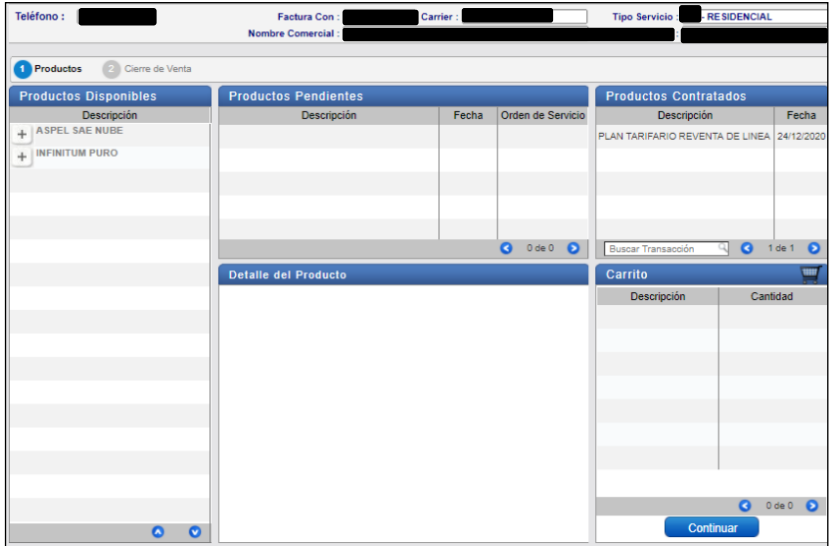
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

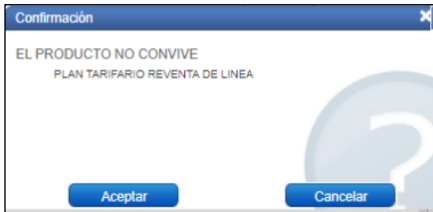
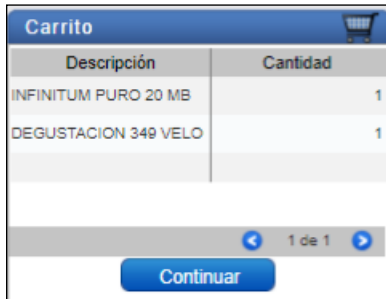
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la migración de Reventa de Líneas a Reventa de Datos.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Selecciona de los Disponibles la velocidad del Infinitem requerido por el cliente.  El sistema desplegará en el campo Detalle del Producto las características de la velocidad seleccionada. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

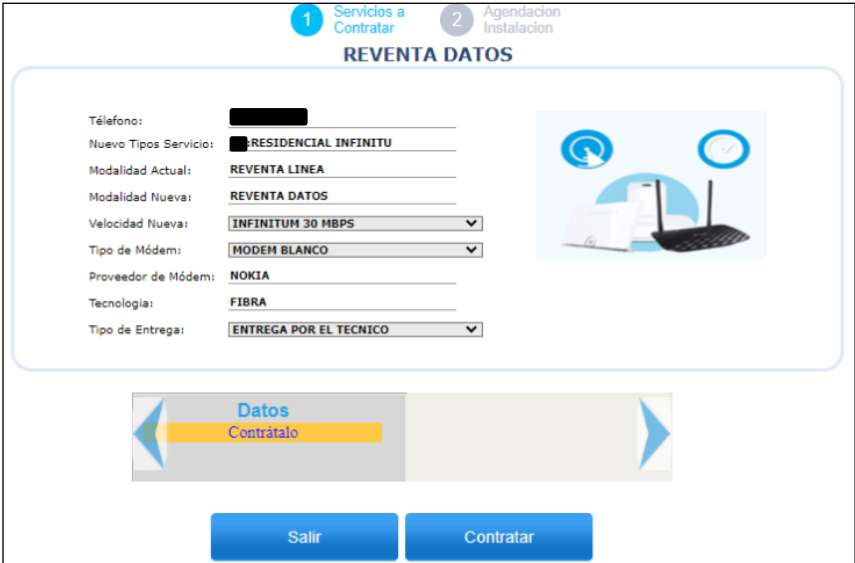
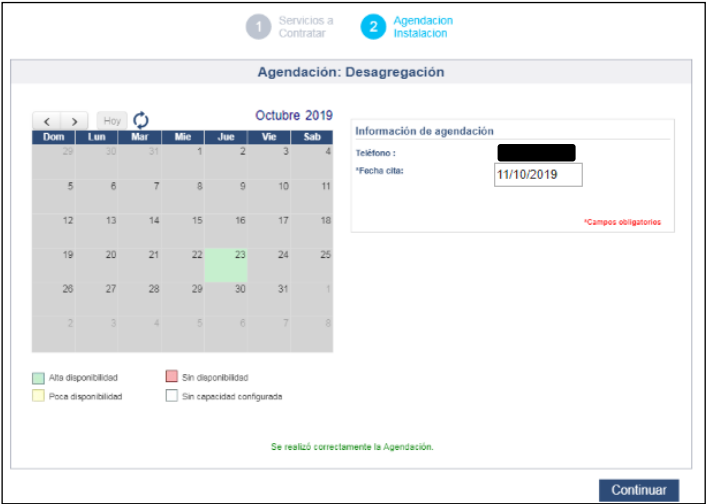
Migración Entre Servicios, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Agregar, el sistema desplegará la ventana siguiente, por seleccionar un servicio diferente al que tenía el cliente. A screenshot of a confirmation dialog box titled "Confirmación". It contains the text "EL PRODUCTO NO CONVIVE" and "PLAN TARIFARIO REVENTA DE LINEA". At the bottom, there are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar". A large question mark is visible in the background.
4	Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará la Oferta del Producto con relación a la velocidad seleccionada. A screenshot of the "Oferta del Producto" window. It features a table with two columns: "Servicio Actual" and "Nuevo Servicio". The rows show details for "Servicio contratado", "Tecnología", "Oferta comercial", "Máxima", and "Factor Comercial". A "Continuar" button is at the bottom right.
5	Dar clic en Continuar, el sistema desplegará en el campo Mi carrito la velocidad seleccionada. A screenshot of the "Carrito" window, which displays a shopping cart. It contains a table with columns "Descripción" and "Cantidad". The items listed are "INFINITUM PURO 20 MB" and "DEGUSTACION 349 VELO", both with a quantity of 1. A "Continuar" button is at the bottom.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

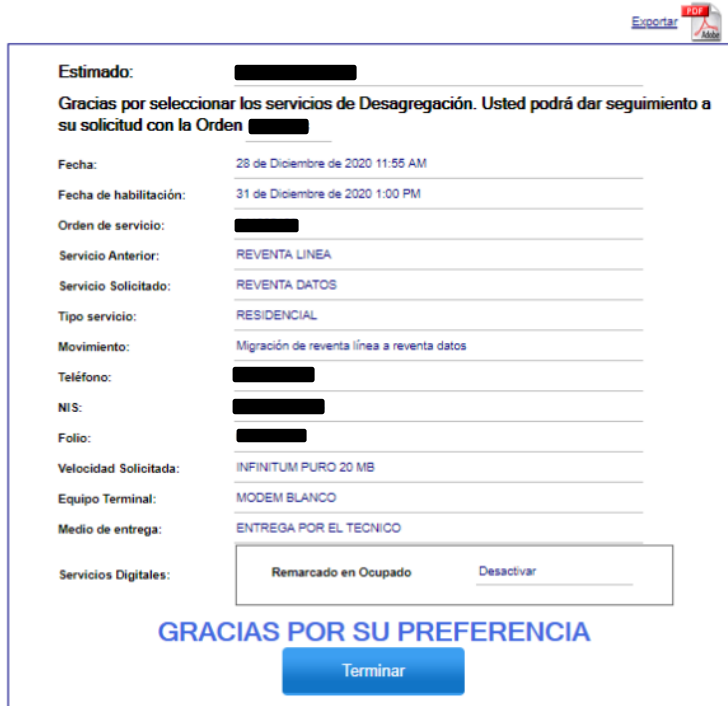
Migración Entre Servicios, continuación

Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar, el sistema desplegará la siguiente pantalla. 
7	Corroborar en el sistema la información de los campos: • Velocidad Nueva • Tipo de Módem • Tipo de Entrega
8	Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

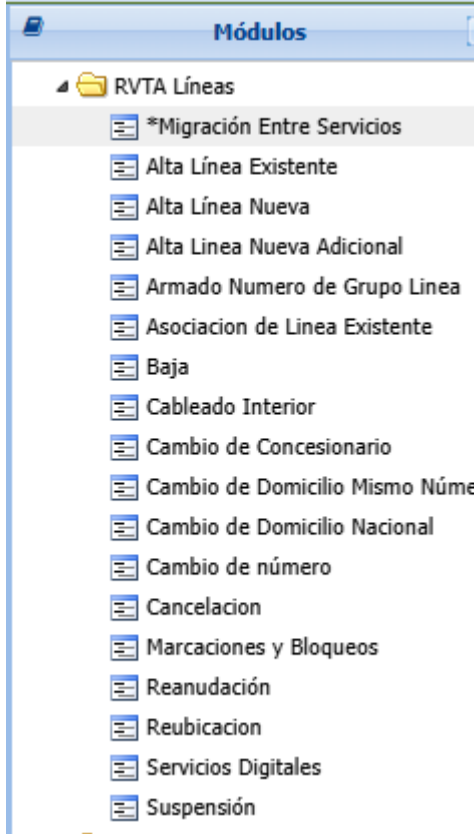
Paso	Acción
9	Seleccionar el día indicado por el sistema.
10	Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a confirmation window with the following details: Estimado: [Redacted] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted] Fecha: 28 de Diciembre de 2020 11:55 AM Fecha de habilitación: 31 de Diciembre de 2020 1:00 PM Orden de servicio: [Redacted] Servicio Anterior: REVENTA LINEA Servicio Solicitado: REVENTA DATOS Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Migración de reventa línea a reventa datos Teléfono: [Redacted] NIS: [Redacted] Folio: [Redacted] Velocidad Solicitada: INFINITUM PURO 20 MB Equipo Terminal: MODEM BLANCO Medio de entrega: ENTREGA POR EL TECNICO Servicios Digitales: Remarcado en Ocupado / Desactivar At the bottom, it says GRACIAS POR SU PREFERENCIA and has a Terminar button.
11	Dar clic en Terminar .

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la migración entre servicios Reventa de Líneas a Reventa de Paquete.

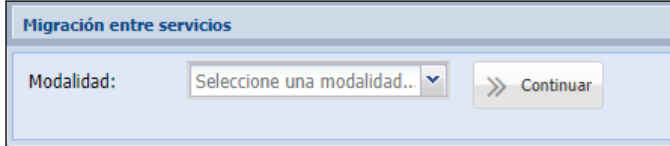
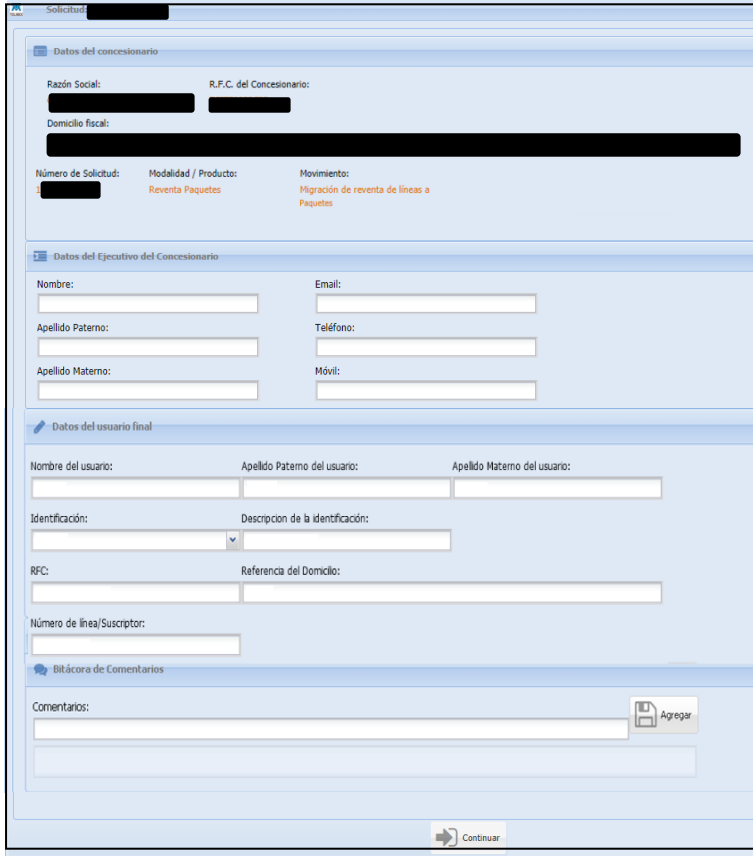
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Migración
Servicios,
continuación**

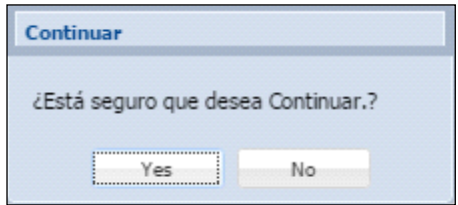
Entre

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Migración entre servicios; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
3	Selecciona el tipo de migración y Dar clic en Continuar, el sistema despliega el siguiente formato: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

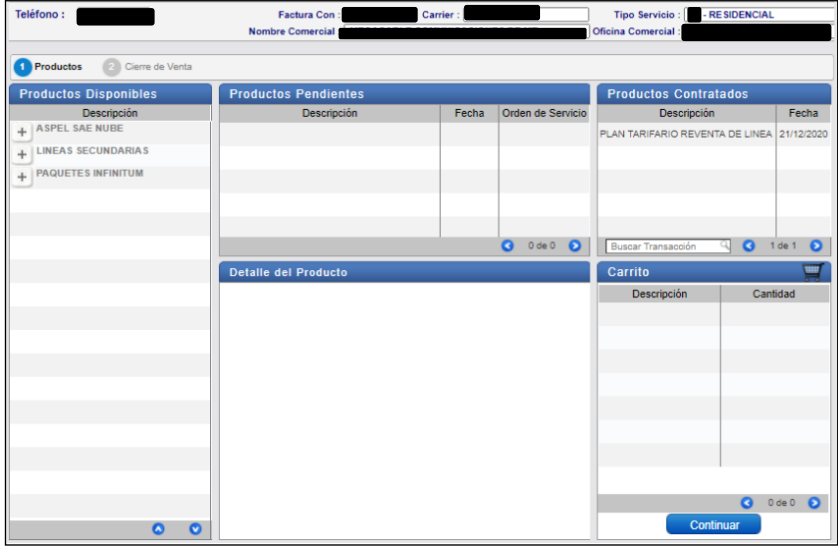
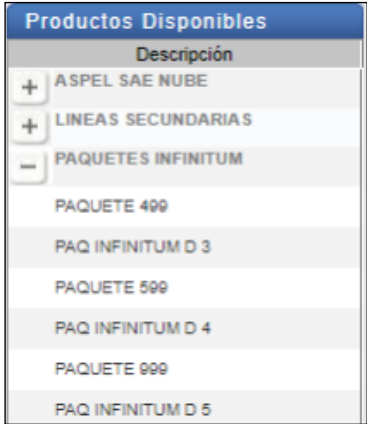
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

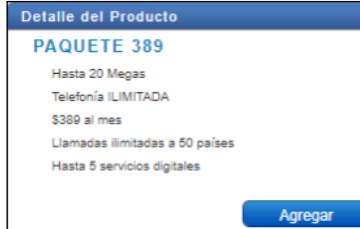
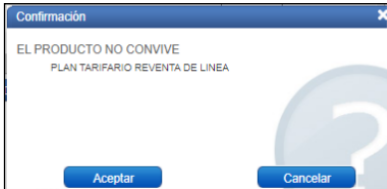
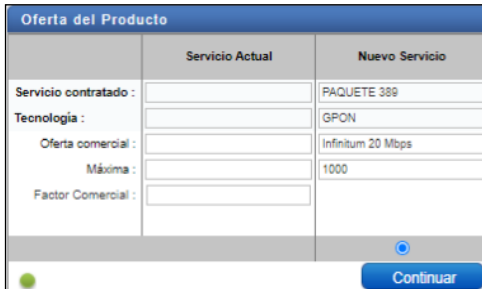
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la migración de Reventa de Líneas a Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Identificar en el campo Productos Contratados, el plan que el cliente tiene contratado el cliente y en la columna Productos Disponibles el sistema desplegará los paquetes disponibles. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

Paso	Acción
3	Selecciona el paquete que requiere el cliente y observa que en el campo <i>Detalle de Producto</i>, el sistema despliega el botón Agregar, Como se muestra a continuación:  Importante: Al seleccionar un servicio diferente al que tenía contratado el cliente el sistema desplegará la siguiente ventana:  Dar clic en Aceptar y continúa con el procedimiento.
4	Dar clic en Agregar, el sistema realizará las validaciones técnicas para indicar la velocidad real a la que se podrá navegar, como se muestra a continuación: 
5	Dar clic en Continuar y observa que, en el campo Carrito, el sistema ya incluyó el plan a contratar, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

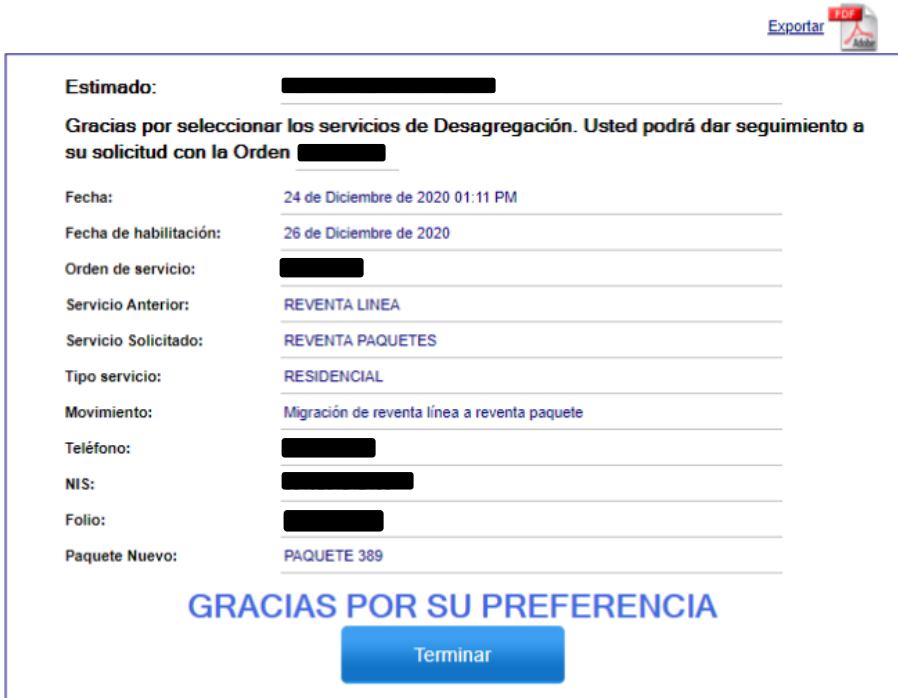
Migración Entre Servicios, continuación

Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
7	Corroborar la velocidad del paquete solicitado.
8	Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

Paso	Acción
9	Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
10	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:  Estimado: [Redacted] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted] Fecha: 24 de Diciembre de 2020 01:11 PM Fecha de habilitación: 26 de Diciembre de 2020 Orden de servicio: [Redacted] Servicio Anterior: REVENTA LINEA Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Migración de reventa línea a reventa paquete Teléfono: [Redacted] NIS: [Redacted] Folio: [Redacted] Paquete Nuevo: PAQUETE 389 GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
11	Dar clic en Terminar .

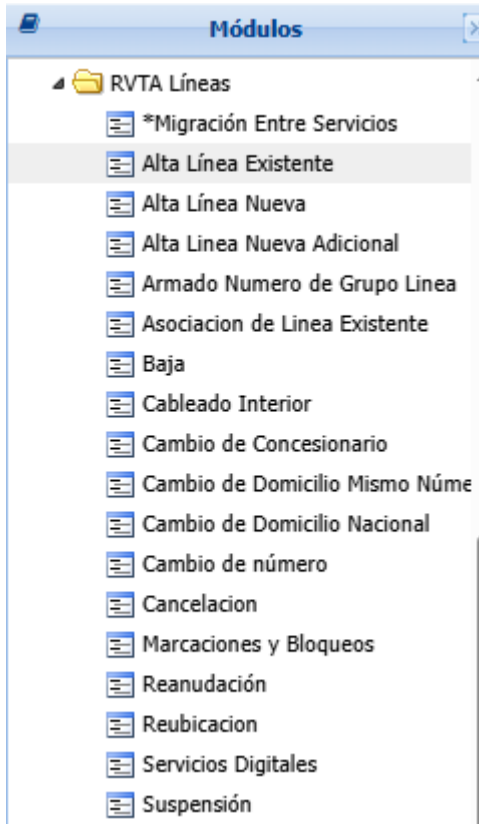
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción En el Sistema Electrónico de Gestión se realizará el registro de las solicitudes de desagregación de reventa de líneas existentes.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

Alta de línea existente

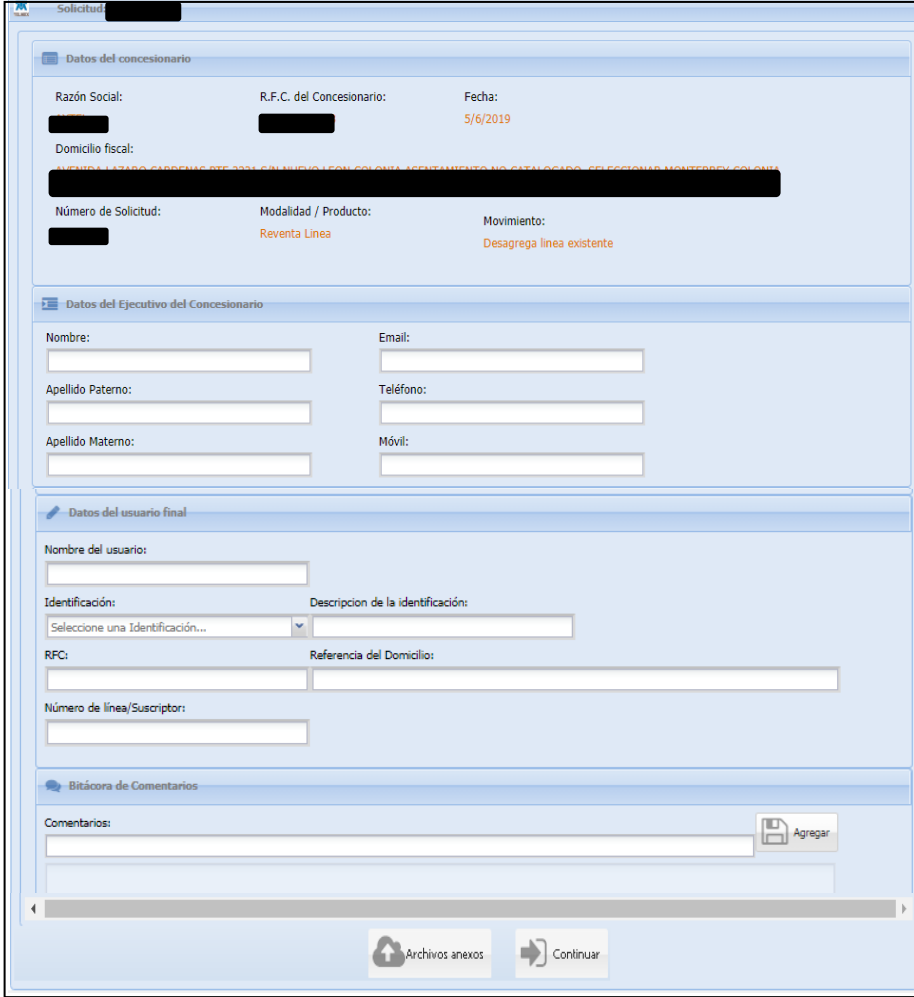
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de reventa de líneas.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta de línea existente, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Reventa de Línea Existente; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

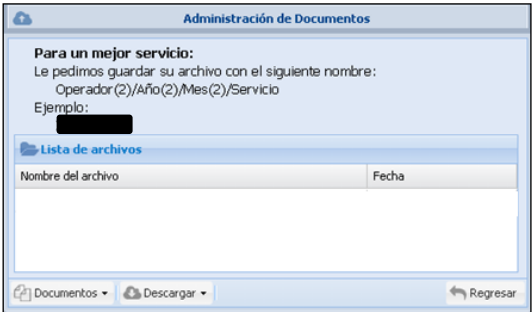
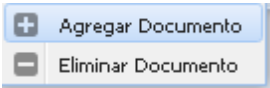
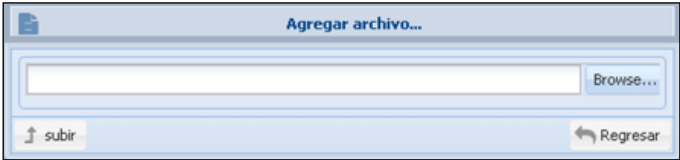
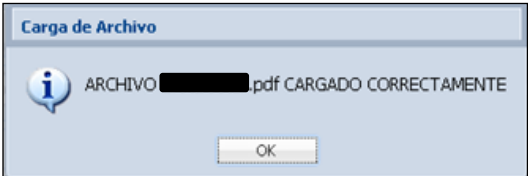
Alta de línea existente, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

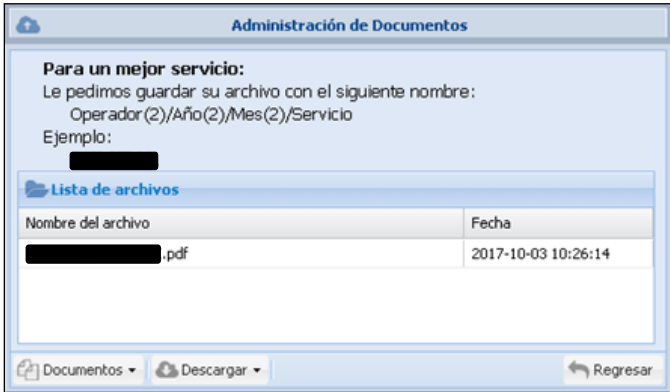
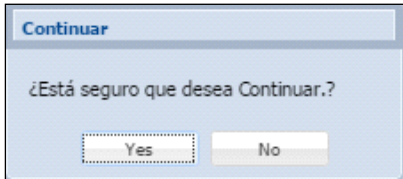
**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción
6	Adjunta los documentos requeridos en la solicitud. Dar clic en Archivos Anexo; el sistema desplegará una ventana, como se muestra a continuación: 
7	Dar clic en Documentos; el sistema despliega las siguientes opciones:  Seleccionar la opción Agregar Documentos, el sistema despliega la siguiente ventana 
8	Busca el archivo que requieres subir al sistema y Dar clic en Subir; de ser exitoso el procedimiento; el sistema desplegará la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción
9	Dar clic en OK; el sistema despliega la siguiente ventana: 
10	Dar clic en Regresar
11	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

Línea en Número de grupo

En caso de que el número a desagregar pertenezca a un grupo, el sistema mostrara el siguiente mensaje:



The screenshot shows a web interface with two steps at the top: '1 Servicios a Contratar' and '2 Cierre de Solicitud'. Below them is a blue bar with the word 'Aviso:'. The main text in the center reads: 'Este número telefónico pertenece a un número de grupo, se requiere desagrupar el teléfono, desea continuar SI o NO'. At the bottom are two buttons: 'Salir' with a back arrow icon and 'Continuar' with a forward arrow icon.

Nota:

Si da clic en **Salir**, se terminará el proceso.

Si da clic en **Continuar**, aparece la siguiente pantalla indicando el teléfono, tipo de servicio con que queda y modalidad.



The screenshot shows a web interface with two steps at the top: '1 Servicios a Contratar' and '2 Cierre de Solicitud'. The main heading is 'RENTA LINEA'. Below it is a light blue rounded rectangle containing a form. The form has three fields: 'Teléfono:' with a blacked-out value, 'Nuevo Tipos Servicio:' with the value '20:COMERCIAL', and 'Modalidad Nueva:' with the value 'RENTA LINEA'. To the right of the form is an illustration of a laptop, a smartphone, and a Wi-Fi router. At the bottom are two buttons: 'Cancelar Solicitud' with a back arrow icon and 'Continuar' with a forward arrow icon.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta de línea existente, continuación

Al dar clic en **Continuar**, aparece la siguiente pantalla con el cierre de la solicitud.

1 Servicios a contratar

2 Cierre de Solicitud

Exportar PDF

Estimado: [REDACTED]

Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]

Fecha: 20 de Octubre de 2022 11:47 AM

Fecha de habilitación: 27 de Octubre de 2022

Orden de servicio: [REDACTED]

Servicio Solicitado: REVENTA LINEA

Tipo servicio: COMERCIAL

Movimiento: Existente

Teléfono: [REDACTED]

NIS: [REDACTED]

Folio: [REDACTED]

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

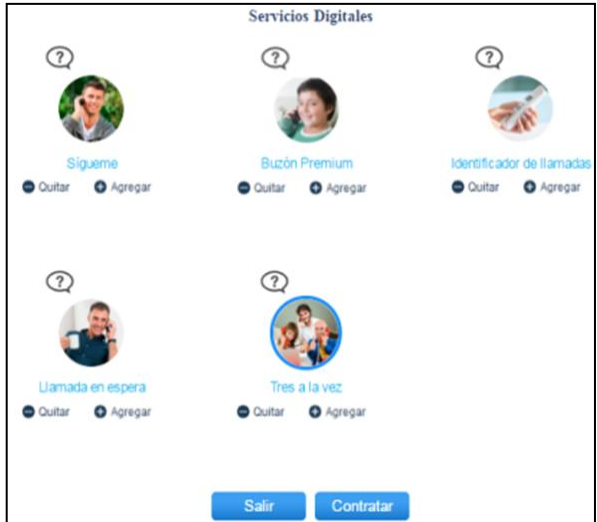
En caso de no ser un número perteneciente a un grupo, continúe con el proceso normal.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta de línea existente, continuación

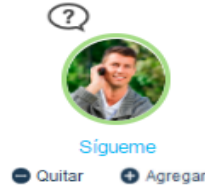
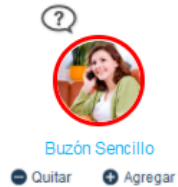
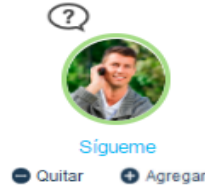
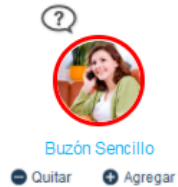
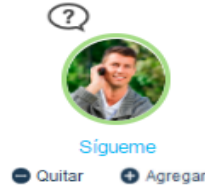
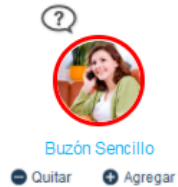
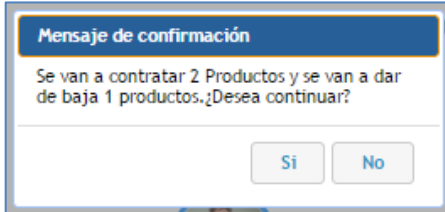
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta de una línea existente.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Selecciona el rubro Servicios Digitales, el sistema desplegará la siguiente ventana:  Observa que los Servicios Digitales activos se encuentran dentro de un círculo color Azul.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción						
3	Proceder de acuerdo con lo siguiente <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dar de alta un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> <tr> <td>Dar de baja un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 	Dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 
Si se requiere...	Entonces...						
Dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 						
Dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 						
4	Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana: 						

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

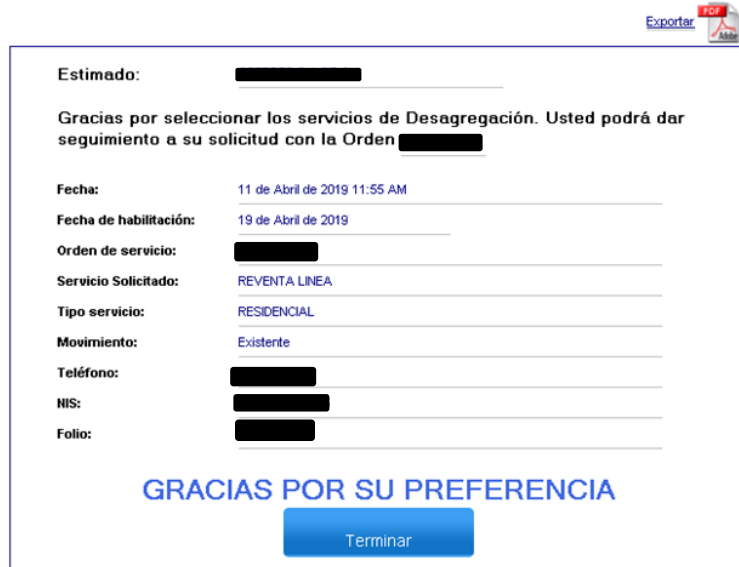
**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción
5	Dar clic en Sí; el sistema despliega la siguiente pantalla:  Nota: El calendario indicará la fecha contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente: - Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo seis días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento. - Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.
6	Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta de línea existente, continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:  The screenshot shows a confirmation screen with the following details: - Estimado: [Redacted] - Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted] - Fecha: 11 de Abril de 2019 11:55 AM - Fecha de habilitación: 19 de Abril de 2019 - Orden de servicio: [Redacted] - Servicio Solicitado: REVENTA LINEA - Tipo servicio: RESIDENCIAL - Movimiento: Existente - Teléfono: [Redacted] - NIS: [Redacted] - Folio: [Redacted] - GRACIAS POR SU PREFERENCIA - Terminar button
8	Dar clic en Terminar

Archivo PDF

Para desplegar el archivo PDF, realiza lo siguiente:

Dar clic en el icono



; con esta acción el sistema despliega el

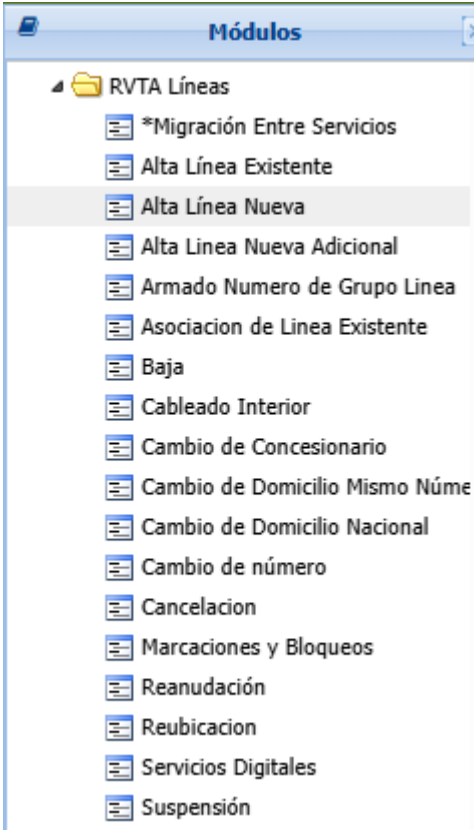
formato en PDF.

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción En el Sistema Electrónico de Gestión se realizará el registro de las solicitudes de los servicios de Desagregación y Reventa de línea.

Alta Línea nueva

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de una Reventa de línea.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

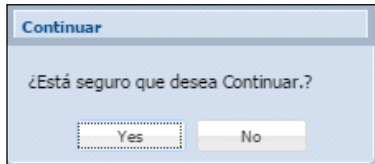
**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Alta Línea Nueva; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web application window titled 'Solicitud'. It contains several sections for data entry: Datos del concesionario: Includes fields for 'Razón Social', 'R.F.C. del Concesionario', 'Fecha' (5/6/2019), and 'Domicilio fiscal'. Número de Solicitud: A field with a value starting with '00000000'. Modalidad / Producto: 'Reventa Línea'. Movimiento: 'Lineas Nuevas'. Datos del Ejecutivo del Concesionario: Includes fields for 'Nombre', 'Email', 'Apellido Paterno', 'Teléfono', 'Apellido Materno', and 'Móvil'. Datos del usuario final: Includes fields for 'Nombre del usuario', 'Apellido Paterno del usuario', 'Apellido Materno del usuario', 'Identificación' (with a dropdown menu), 'Descripción de la identificación', 'RFC', and 'Referencia del Domicilio'. Bitácora de Comentarios: A section for adding comments with a text area and an 'Agregar' button. At the bottom right of the form is a 'Continuar' button with a right-pointing arrow.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

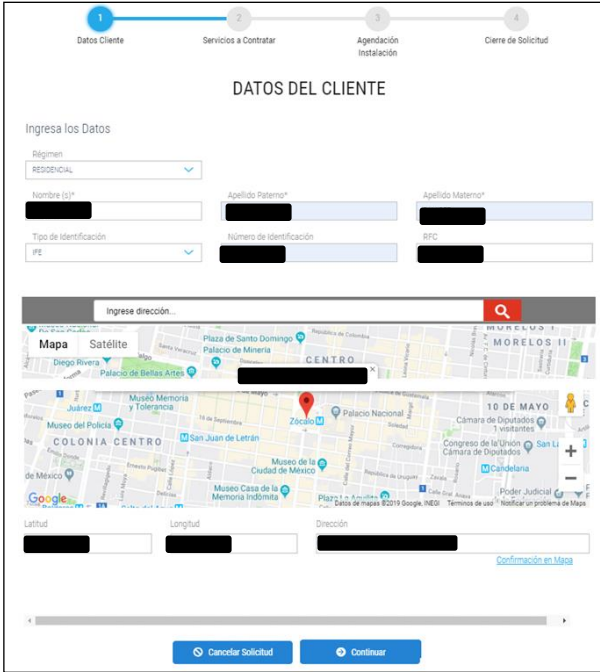
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta Línea nueva, continuación

El Sistema Electrónico de Gestión te guiará por cuatro grandes rubros para la contratación solicitada; estos son:

- 1.Datos del cliente
- 2.Servicios a contratar
- 3.Agendación instalación
- 4.Cierre de solicitud

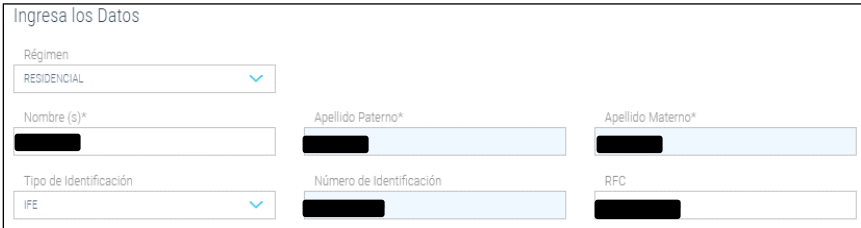
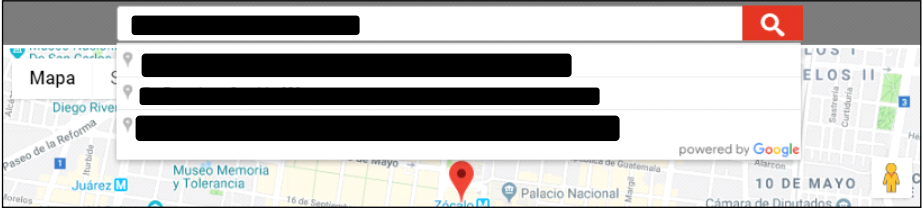
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta del servicio **1 Datos del cliente**.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

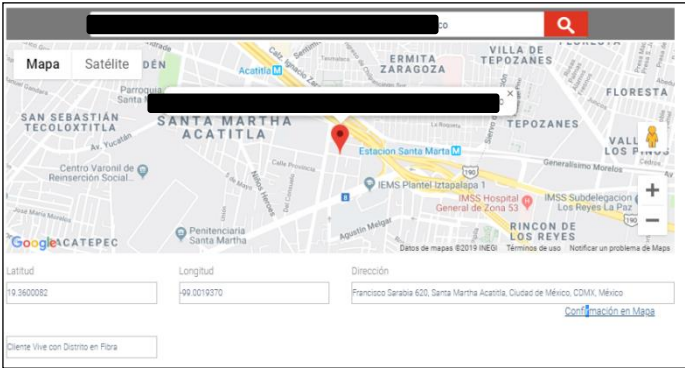
**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción
2	Corroborar los datos del cliente en cada uno de los campos "Datos del cliente": - Nombre (s) - Apellido Paterno - Apellido Materno - Tipo de identificación - Número de la identificación - Registro Federal de Causantes Como se muestra a continuación: 
3	- Capturar la dirección del cliente final en el campo "Ingresa dirección".  Como se muestra a continuación:  - Selecciona la dirección que estás buscando de las diferentes concordancias que te muestra Google Maps.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6Reventa de Líneas,
continuación...

Alta Línea
nueva,
continuación

Paso	Acción																														
4	Dar clic en ; el sistema señalará el domicilio, como se muestra a continuación:  Importante: Puedes mover el  para indicar el domicilio correcto. Nota: Si el domicilio del cliente se encuentra en un distrito con fibra óptica el sistema lo indica desplegando el siguiente campo: Cliente Vive con Distrito en Fibra																														
5	Dar clic en Confirmación en Mapa , el sistema despliega la dirección del cliente en los campos correspondientes, como se muestra a continuación: <table><tr><td>Estado*</td><td>Mpio / Delegación*</td><td>Colonia*</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Código Postal*</td><td>Calle*</td><td>Número Exterior</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Número Interior</td><td>Manzana</td><td>Lote</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Edificio</td><td>Departamento</td><td>Calificador</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Subnúmero</td><td></td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td><td></td></tr></table> Confirmar Domicilio	Estado*	Mpio / Delegación*	Colonia*				Código Postal*	Calle*	Número Exterior				Número Interior	Manzana	Lote				Edificio	Departamento	Calificador				Subnúmero					
Estado*	Mpio / Delegación*	Colonia*																													
Código Postal*	Calle*	Número Exterior																													
Número Interior	Manzana	Lote																													
Edificio	Departamento	Calificador																													
Subnúmero																															

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción
6	Corroborar los datos del domicilio y si son correctos, dar clic en Confirmar Domicilio. <u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana. Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.
7	Dar clic en  el sistema despliega la siguiente ventana.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción
8	Dar clic en ☒ SI; el sistema despliega la pantalla, correspondiente al rubro 2 Servicio a contratar: 
9	Selecciona la casilla de verificación del Reventa de línea TELMEX
10	Selecciona o corrobora el plan de pago de los gastos de instalación, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción							
11	Selecciona los servicios Digitales a solicitud del cliente, Dar clic en el cuadro de Servicios Digitales, el sistema desplegará los que se encuentren disponibles para contratar, como se muestra a continuación:							
12	Proceder de acuerdo con lo siguiente <table><tr><th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td>Dar de alta un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. </td></tr><tr><td>Dar de baja un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. </td></tr></table>		Si se requiere...	Entonces...	Dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.	Dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.
Si se requiere...	Entonces...							
Dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.							
Dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.							

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción																
13	Selecciona el cableado interior a solicitud del cliente, Dar clic en el cuadro de Instalación, el sistema desplegará las opciones disponibles, como se muestra a continuación: The screenshot shows a window titled 'INSTALACIONES'. It has two main sections: 'INSTALACIONES ULTIMA MILLA' on the left and 'CONTRATADOS' on the right. The 'INSTALACIONES ULTIMA MILLA' section contains a table with the following data: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO</td> <td>Debitar</td> </tr> <tr> <td>2 CABL.INT.2 ROSETAS</td> <td>Debitar</td> </tr> <tr> <td>3 CABL.INT.3 ROSETAS</td> <td>Debitar</td> </tr> <tr> <td>4 CABL.INT.4 ROSETAS</td> <td>Debitar</td> </tr> </tbody> </table> Below this table is a button labeled 'INSTALACIONES POR CONCESIONARIO'. The 'CONTRATADOS' section on the right has a header with 'Cant.', 'Descripción', and 'Tipo pago', and a sub-header 'INSTALACIONES ULTIMA MILLA'. Below this is a text prompt: '* Seleccione servicio para cancelar.' Selecciona el cableado interior a solicitud del Concesionario, Dar clic en el cuadro de Instalación, el sistema desplegará las opciones disponibles, como se muestra a continuación The screenshot shows a window titled 'INSTALACIONES'. It has two main sections: 'INSTALACIONES ULTIMA MILLA' on the left and 'INSTALACIONES POR CONCESIONARIO' on the right. The 'INSTALACIONES POR CONCESIONARIO' section contains a table with the following data: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ACOMETIDA Y CABLEADO CS</td> <td>Contado</td> </tr> <tr> <td>CABLEADO INTERIOR CS</td> <td>Debitar</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Tip. Pago	1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO	Debitar	2 CABL.INT.2 ROSETAS	Debitar	3 CABL.INT.3 ROSETAS	Debitar	4 CABL.INT.4 ROSETAS	Debitar	Descripción	Tip. Pago	ACOMETIDA Y CABLEADO CS	Contado	CABLEADO INTERIOR CS	Debitar
Descripción	Tip. Pago																
1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO	Debitar																
2 CABL.INT.2 ROSETAS	Debitar																
3 CABL.INT.3 ROSETAS	Debitar																
4 CABL.INT.4 ROSETAS	Debitar																
Descripción	Tip. Pago																
ACOMETIDA Y CABLEADO CS	Contado																
CABLEADO INTERIOR CS	Debitar																

- 14 Seleccionar la opción requerida de cableado y rosetas a solicitud del cliente, con esta acción el sistema desplegará en la columna de la izquierda la opción seleccionada, como se muestra a continuación:

CONTRATADOS		
Cant.	Descripción	Tipo pago
INSTALACIONES ULTIMA MILLA		
1	3 CABL.INT.3 ROSETAS	Debitar
INSTALACIONES POR CONCESIONARIO		
1	CABLEADO INTERIOR CS	Debitar
* Seleccione servicio para cancelar.		

Seleccionar la opción requerida de acometida, cableado y rosetas a solicitud del Concesionario, con esta acción el sistema desplegará en la columna de la izquierda la opción seleccionada, como se muestra a continuación

CONTRATADOS		
Cant.	Descripción	Tipo pago
INSTALACIONES POR CONCESIONARIO		
1	ACOMETIDA Y CABLEADO CS	Contado
* Seleccione servicio para cancelar.		

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción
15	Dar clic en , el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 3 Agendación Instalación, como se muestra a continuación:  <u>Nota:</u> El calendario mostrará los días que el CS puede seleccionar para la habilitación del servicio contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente: - Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo). - Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción																																																	
16	Seleccionar la fecha a solicitud del cliente, de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema en color verde, como se muestra a continuación: <table><tr><th>Dom</th><th>Lun</th><th>Mar</th><th>Mie</th><th>Jue</th><th>Vie</th><th>Sab</th></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr><tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr><tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr><tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles horarios y rango de horario de instalación, como se muestra a continuación: * Entre semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 15/06/2023 *Hora: 10:00 10:00 13:00 16:00 MATUTINO_09:00_14:00 VESPERTINO_14:00_19:00 Datos del contacto: *Campos obligatorios * Fin de semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 25/02/2019 *Hora: 10:00 10:00 *Campos obligatorios	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab																																												
28	29	30	31	1	2	3																																												
4	5	6	7	8	9	10																																												
11	12	13	14	15	16	17																																												
18	19	20	21	22	23	24																																												
25	26	27	28	29	30	31																																												
1	2	3	4	5	6	7																																												

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

Paso	Acción																														
17	Dar clic en ✓ ACEPTAR; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del Concesionario, Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.																														
18	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación: Estimado: ALESTRA, SR LC V Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud 000503251 <table> <tr> <td>Fecha:</td><td>16 de Enero de 2025 12:24 PM</td></tr> <tr> <td>Fecha de habilitación:</td><td>20 de Enero de 2025 10:00 AM</td></tr> <tr> <td>Orden de servicio:</td><td>000503251</td></tr> <tr> <td>Servicio Solicitado:</td><td>REVENTA LÍNEAS</td></tr> <tr> <td>Tipo servicio:</td><td>RESIDENCIAL</td></tr> <tr> <td>Tipo paquete:</td><td>PAQUETE 389</td></tr> <tr> <td>Teléfono:</td><td>5552949593</td></tr> <tr> <td>NIS:</td><td>4512250149328</td></tr> <tr> <td>Folio:</td><td>0010647412</td></tr> <tr> <td>Equipo Terminal:</td><td>MODEM BLANCO</td></tr> <tr> <td>Modo de entrega:</td><td>ENTREGA POR EL TECNICO</td></tr> <tr> <td>Gastos de instalación:</td><td>GASTO DEBITASE</td></tr> <tr> <td>Acometida:</td><td>COBRE</td></tr> <tr> <td>Cableado interior CS:</td><td>ACOMETIDA Y CABLEADO CS</td></tr> <tr> <td></td><td>CABLEADO INTERIOR CS</td></tr> </table>	Fecha:	16 de Enero de 2025 12:24 PM	Fecha de habilitación:	20 de Enero de 2025 10:00 AM	Orden de servicio:	000503251	Servicio Solicitado:	REVENTA LÍNEAS	Tipo servicio:	RESIDENCIAL	Tipo paquete:	PAQUETE 389	Teléfono:	5552949593	NIS:	4512250149328	Folio:	0010647412	Equipo Terminal:	MODEM BLANCO	Modo de entrega:	ENTREGA POR EL TECNICO	Gastos de instalación:	GASTO DEBITASE	Acometida:	COBRE	Cableado interior CS:	ACOMETIDA Y CABLEADO CS		CABLEADO INTERIOR CS
Fecha:	16 de Enero de 2025 12:24 PM																														
Fecha de habilitación:	20 de Enero de 2025 10:00 AM																														
Orden de servicio:	000503251																														
Servicio Solicitado:	REVENTA LÍNEAS																														
Tipo servicio:	RESIDENCIAL																														
Tipo paquete:	PAQUETE 389																														
Teléfono:	5552949593																														
NIS:	4512250149328																														
Folio:	0010647412																														
Equipo Terminal:	MODEM BLANCO																														
Modo de entrega:	ENTREGA POR EL TECNICO																														
Gastos de instalación:	GASTO DEBITASE																														
Acometida:	COBRE																														
Cableado interior CS:	ACOMETIDA Y CABLEADO CS																														
	CABLEADO INTERIOR CS																														
19	Dar clic en Terminar .																														

Archivo PDF

Para desplegar el archivo PDF, realiza lo siguiente:

Dar clic en el icono ; con esta acción el sistema despliega el formato en PDF.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Domicilio no
existe en BD**

En el procedimiento de alta de línea nueva, si al **Confirmar Domicilio de instalación**, el sistema desplegará la siguiente ventana:

Aviso

Estimado Concesionario, el domicilio solicitado no se encuentra en nuestra base de datos, ¿desea darlo de alta? Este proceso no garantiza la existencia de facilidades y de acuerdo con la OREDA puede tardar un máximo 48 horas, los cuales son independientes de los plazos de instalación establecidos en la misma OREDA, por lo que el CS deberá dar el seguimiento correspondiente.

✓ Aceptar
✕ Cancelar

Tomar en cuenta las condiciones para la contratación del servicio.

**Alta
domicilio no
existe en BD**

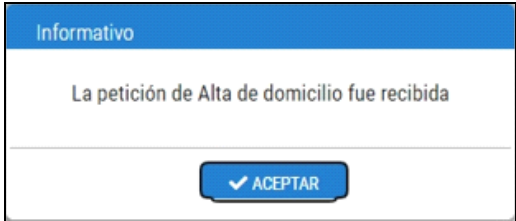
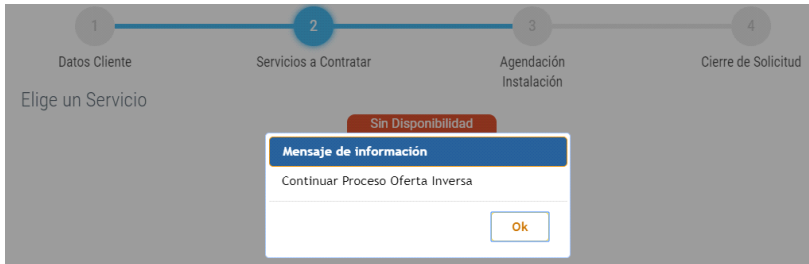
Procedimiento en la contratación de Alta de línea nueva, cuando no se encuentra el domicilio en la base de datos.

Paso	Acción
1	Dar clic en ✓ ACEPTAR y el sistema desplegará la siguiente ventana: Estado* Municipio / Alcaldía* Colonia* Código Postal* Tipo de calle Calle* Número Exterior Número Interior Manzana Lote Edificio Departamento Calificador Subnúmero Entre Calle 1 Entre Calle 2 Georeferencia / Coordenadas Referencia de Domicilio Cercano Regresar Solicitar Domicilio

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación**

Paso	Acción
2	Capturar y/o corrobora la información solicitada en cada uno de los campos: • Tipo de calle * • Número exterior * • Entidad federativa * • Manzana • Entre calle 1 • Orientación • Calificador • Sub número • Edificio • Departamento * Campos obligatorios • Calle * • Interior • Municipio * • Colonia * • Lote • Entre calle 2 • Terminal • Georeferencia / Coordenadas • Referencia de Domicilio Cercano
3	Dar clic en Solicitar Domicilio y el sistema desplegará la ventana siguiente: 
4	Dar clic en ACEPTAR y el sistema despliega la siguiente ventana y en segundo plano despliega la pantalla del rubro 2. Servicios a contratar, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación**

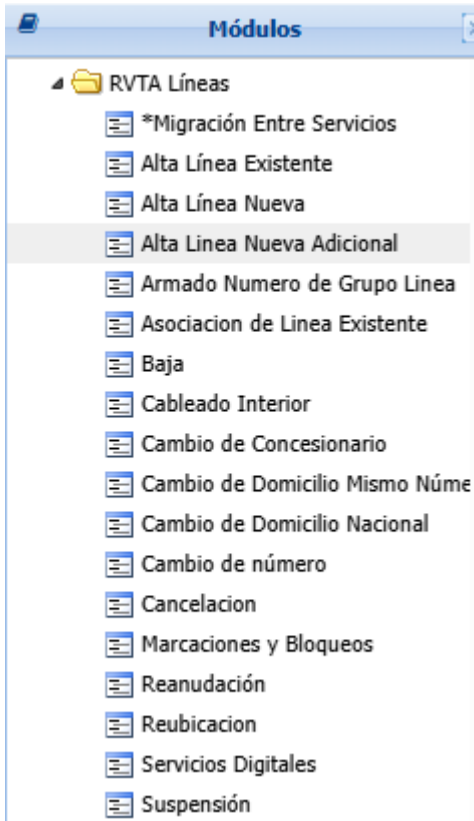
Paso	Acción
5	Dar clic en Ok y el sistema presenta en primer plano la pantalla de Servicios a contratar, como se muestra a continuación: 
6	Dar clic en ✓ Continuar y el sistema despliega la pantalla de resumen como se muestra a continuación: 
7	Dar clic en Salir y recuerda que deberás darle seguimiento a esta solicitud en el Inbox.

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El SEG permite generar solicitud de líneas nuevas adicionales, las cuales serán instaladas en el mismo domicilio que la referencia o servicios ya activos.

Alta Línea Nueva Adicional

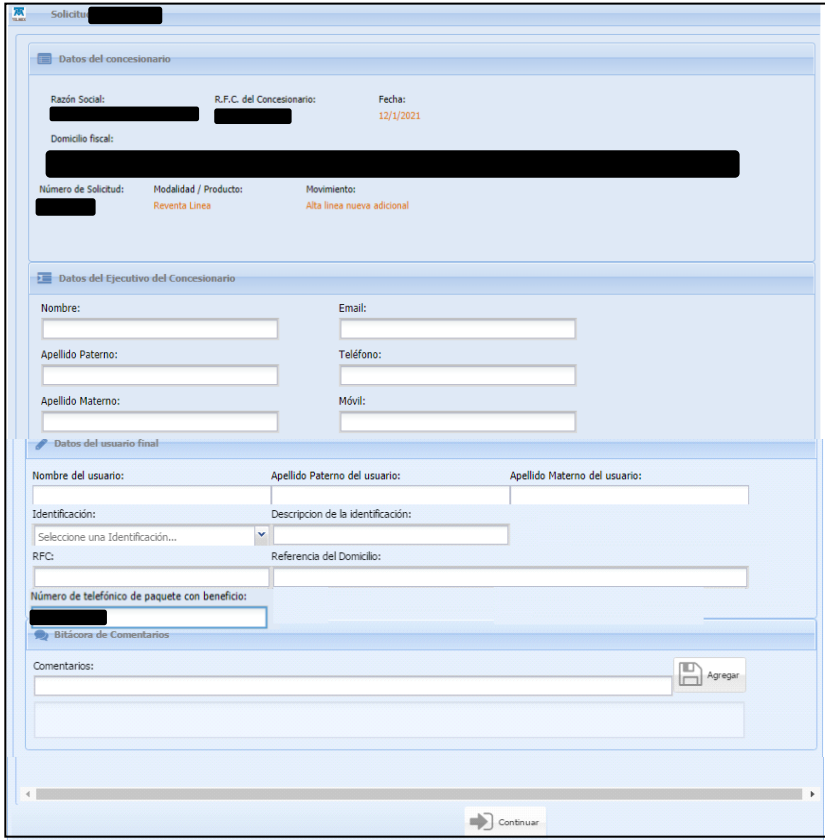
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de una Línea Nueva Adicional.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of menu items. The item 'Alta Línea Nueva Adicional' is highlighted with a grey background. The list includes: RVTa Líneas, *Migración Entre Servicios, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Alta Línea Nueva Adicional, Armado Numero de Grupo Linea, Asociacion de Linea Existente, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Núme, Cambio de Domicilio Nacional, Cambio de número, Cancelacion, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

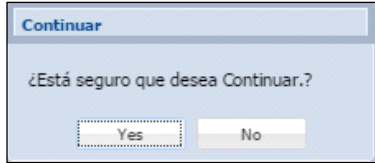
**Alta Línea
Nueva
Adicional,
continuación**

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Alta Línea Nueva Adicional; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
Nueva
Adicional,
continuación**

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número telefónico con paquete con beneficios Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta Línea Nueva Adicional, continuación

El Sistema Electrónico de Gestión te guiará por tres grandes rubros para la contratación solicitada; estos son:

- 1.Datos del cliente
- 2.Servicios a contratar
- 3.Agendación instalación

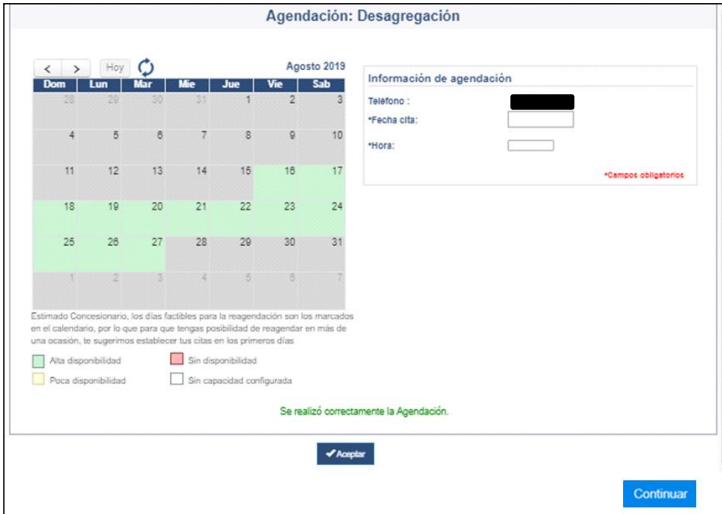
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta del servicio **1 Datos del cliente**.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Corroborar los datos del cliente y seleccionar la casilla de verificación del domicilio de instalación Domicilio de Instalación ☒ Domicilio Actual
3	Dar clic en Continuar, el sistema desplegará la pantalla siguiente. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
Nueva
Adicional,**
continuación

Paso	Acción
4	Selecciona la casilla de verificación de Línea TELMEX y Dar clic en Seleccionar, el sistema desplegará en el campo Mi Carrito la selección. 
5	Dar clic en , el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 3 Agendación Instalación, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
Nueva
Adicional,**
continuación

Paso	Acción																																																	
6	Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema en color verde, como se muestra a continuación: <table><tr><th>Dom</th><th>Lun</th><th>Mar</th><th>Mie</th><th>Jue</th><th>Vie</th><th>Sab</th></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr><tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr><tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr><tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles rangos de horario para la instalación, como se muestra a continuación: * Entre semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 05/02/2019 *Hora: 10:00 ▾ 10:00 13:00 16:00 *Campos obligatorios * Fin de semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 25/02/2019 *Hora: 10:00 ▾ 10:00 *Campos obligatorios	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab																																												
28	29	30	31	1	2	3																																												
4	5	6	7	8	9	10																																												
11	12	13	14	15	16	17																																												
18	19	20	21	22	23	24																																												
25	26	27	28	29	30	31																																												
1	2	3	4	5	6	7																																												

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
Nueva
Adicional,
continuación**

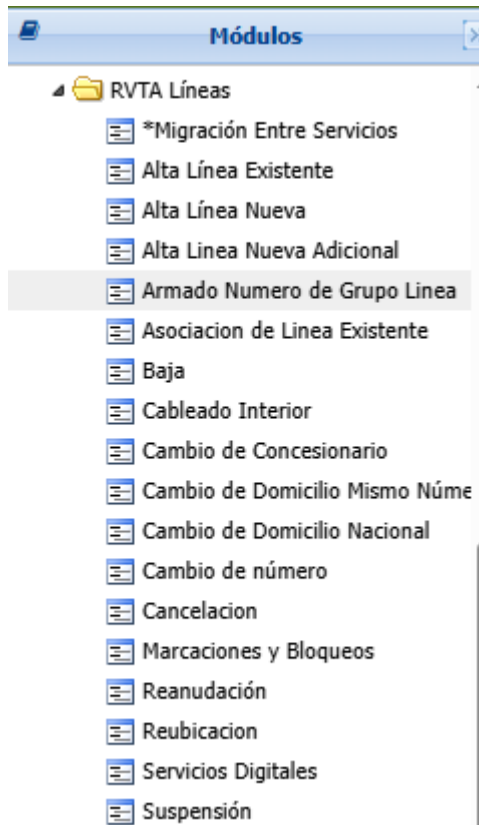
Paso	Acción
7	Dar clic en ✓ ACEPTAR; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.
8	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación: Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 12 de Enero de 2021 08:02 PM Fecha de habilitación: 16 de Enero de 2021 10:00 AM Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Solicitado: REVENTA LINEA Tipo servicio: RESIDENCIAL [REDACTED] Movimiento: ALTA LINEA NUEVA ADICIONAL Teléfono con Paquete: [REDACTED] Teléfono: [REDACTED] NiS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Calle [REDACTED] Número [REDACTED] Interior [REDACTED] Colonia [REDACTED] Ciudad [REDACTED] Municipio [REDACTED] Estado [REDACTED] Manzana [REDACTED] Lote [REDACTED] Entre Calle1 [REDACTED] Entre Calle2 [REDACTED] Calificador [REDACTED] Subnumero [REDACTED] Edificio [REDACTED] Departamento [REDACTED] GRACIAS POR SU PREFERENCIA
9	Dar clic en Terminar .

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción Si el teléfono del grupo que desea armar es sólo voz, lo puede armar en ésta opción. Si quiere poner como teléfono de cabecera uno con paquete, debe ir a la opción correspondiente dentro de Reventa de paquetes.

Armado número de grupo

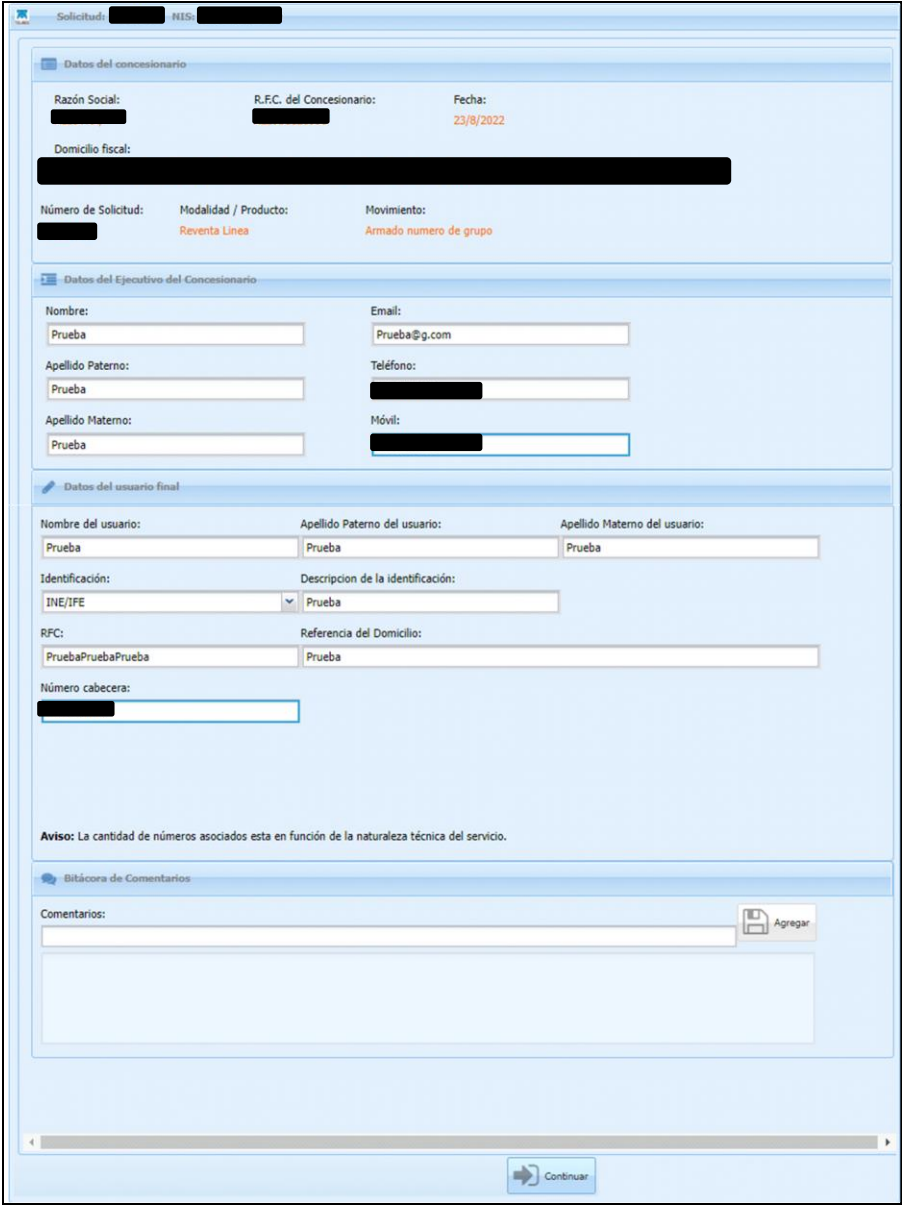
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud del Armado número de número de grupo.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. Below the folder, a list of options is displayed, each preceded by a small icon. The option 'Armado Numero de Grupo Linea' is highlighted with a grey background. Other visible options include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Asociacion de Linea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

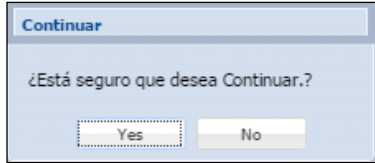
**Armado
número de
grupo,
continuación**

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Armado número de grupo línea; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Armado
número de
grupo,
continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número telefónico con paquete con beneficios Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6Reventa de Líneas, continuación...

Armado
número de
grupo,
continuación

A continuación el sistema efectúa las validaciones correspondientes, mostrando la siguiente ventana.



Paso	Acción																
7	El sistema muestra el teléfono identificado como cabecera de grupo, a continuación deberás comenzar a capturar cada uno de los teléfonos pertenecientes al grupo y presiona el botón de Agregar. 1 Número de grupo 2 Cierre de solicitud Teléfono cabecera: [REDACTED] Teléfono a capturar: [REDACTED] Doble click al registro en la columna de teléfono al que desea excluir del grupo <table><tr><th>Teléfono</th><th>Nombre del Cliente</th><th>Tecnología</th><th>Observaciones</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> Continuar Y el sistema realiza la validación correspondiente. 1 Número de grupo 2 Cierre de solicitud Teléfono cabecera: [REDACTED] Teléfono a capturar: [REDACTED] VALIDANDO TELEFONO GUIA POR FAVOR ESPERE [Progress bar] Doble click al registro en la columna de teléfono al que desea excluir del grupo <table><tr><th>Teléfono</th><th>Nombre del Cliente</th><th>Tecnología</th><th>Observaciones</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>	Teléfono	Nombre del Cliente	Tecnología	Observaciones					Teléfono	Nombre del Cliente	Tecnología	Observaciones				
Teléfono	Nombre del Cliente	Tecnología	Observaciones														
Teléfono	Nombre del Cliente	Tecnología	Observaciones														

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Armado número de grupo, continuación

Una vez capturados los números requeridos (Hasta un máximo de 14 líneas) pertenecientes al Número de Grupo, el sistema desplegará el siguiente mensaje.

The screenshot shows a web application interface with two steps at the top: 1. Número de grupo and 2. Cierre de solicitud. Below the steps, there is a form with fields for 'Teléfono cabecera' and 'Teléfono a capturar', and a button labeled 'AGREGAR'. A modal message box titled 'Mensaje de información' is displayed in the center, containing the text 'Se ah alcanzado el máximo de 14 líneas en este grupo' and an 'Ok' button. Below the message box, there is a table with columns 'Teléfono' and 'Nombre'. The table contains several rows, with the first row highlighted. Below the table, there is a 'Continuar' button.

Paso	Acción
8	Dar Clic en Ok y posteriormente en Continuar para que el sistema efectúe las validaciones finales. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Armado
número de
grupo,
continuación**

El sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro **2 Cierre de solicitud**, como se muestra a continuación:

1 Número de grupo

2 Cierre de solicitud

Exportar PDF

Estimado: [Redacted]

Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación.

Fecha: 24 de Mayo de 2022 6:25 pm

Fecha de Habilitación: 31 de Mayo de 2022

Servicio Solicitado: Armado de Número de Grupo

Tipo de Servicio: Comercial

Movimiento: Armado de Número de Grupo

NIS: [Redacted]

Folio: [Redacted]

Teléfono Cabecera: [Redacted]

Teléfono Miembro 1: [Redacted]

Teléfono Miembro 2: [Redacted]

Teléfono Miembro 3: [Redacted]

Teléfono Miembro 5: [Redacted]

Teléfono Miembro 6: [Redacted]

Teléfono Miembro 7: [Redacted]

Teléfono Miembro 8: [Redacted]

Teléfono Miembro 9: [Redacted]

Teléfono Miembro 10: [Redacted]

Teléfono Miembro 11: [Redacted]

Teléfono Miembro 12: [Redacted]

Teléfono Miembro 13: [Redacted]

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

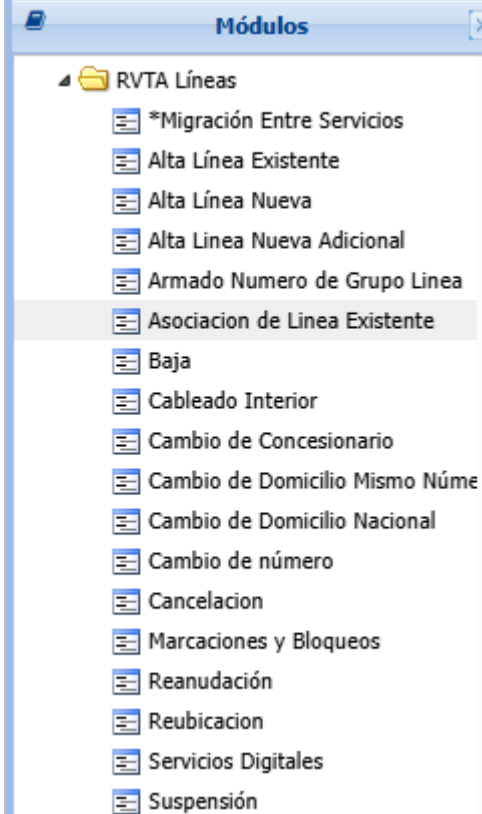
Salir

Paso	Acción
9	Dar clic en Salir .

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El SEG permite generar la facturación agrupada entre líneas desagregadas

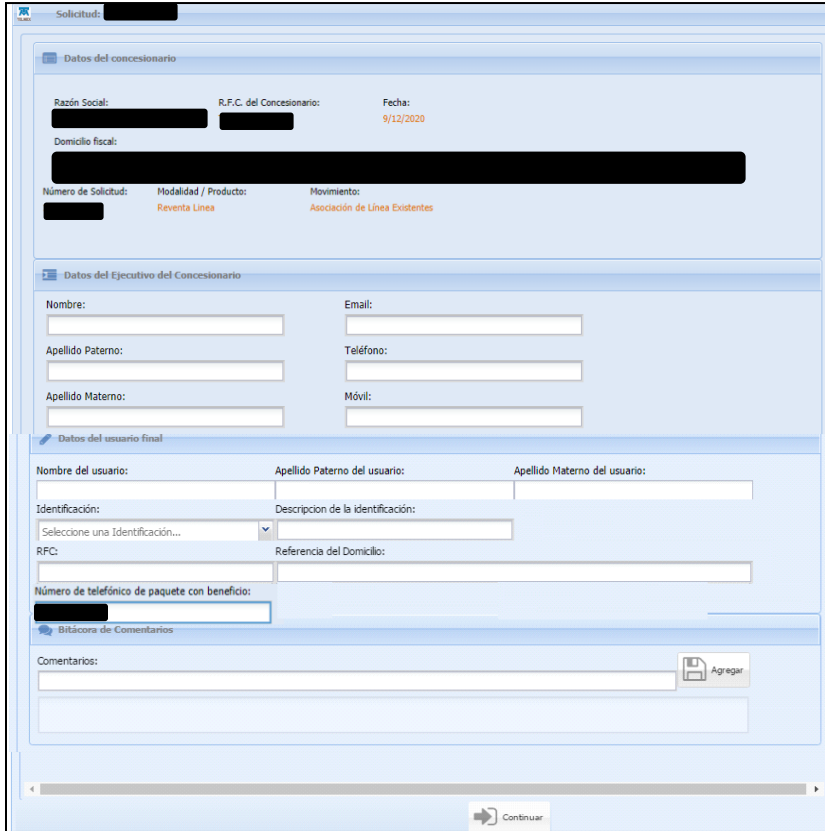
Asociación de Línea Existente A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de la agrupación de una Reventa de Línea Existente.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

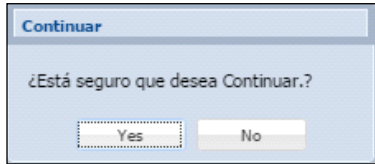
Asociación de Línea Existente, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Asociación de Línea Existente; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Asociación de Línea Existente, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección de Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número telefónico con paquete con beneficio Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Asociación de Línea Existente, continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta de la asociación de la línea existente.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Corroborar los números telefónicos.
3	Dar clic en Continuar, el sistema desplegará la pantalla de cierre. 

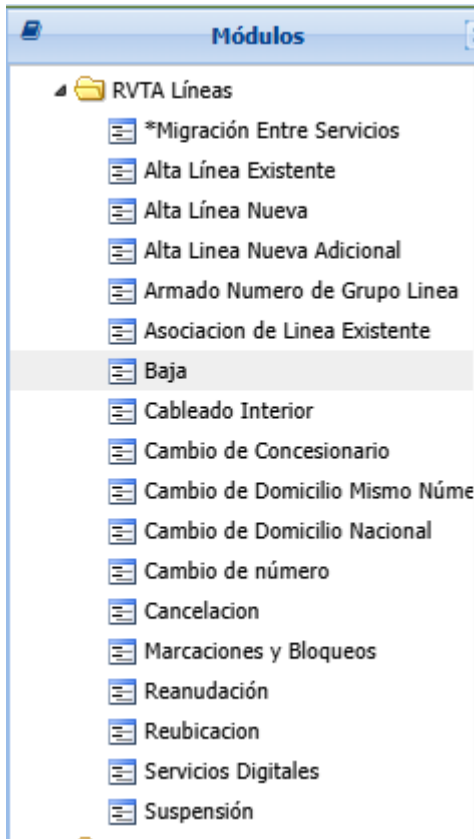
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar las bajas de las líneas desagregadas.

Importante: Verifica siempre que el número a dar de baja sea el correcto

Baja

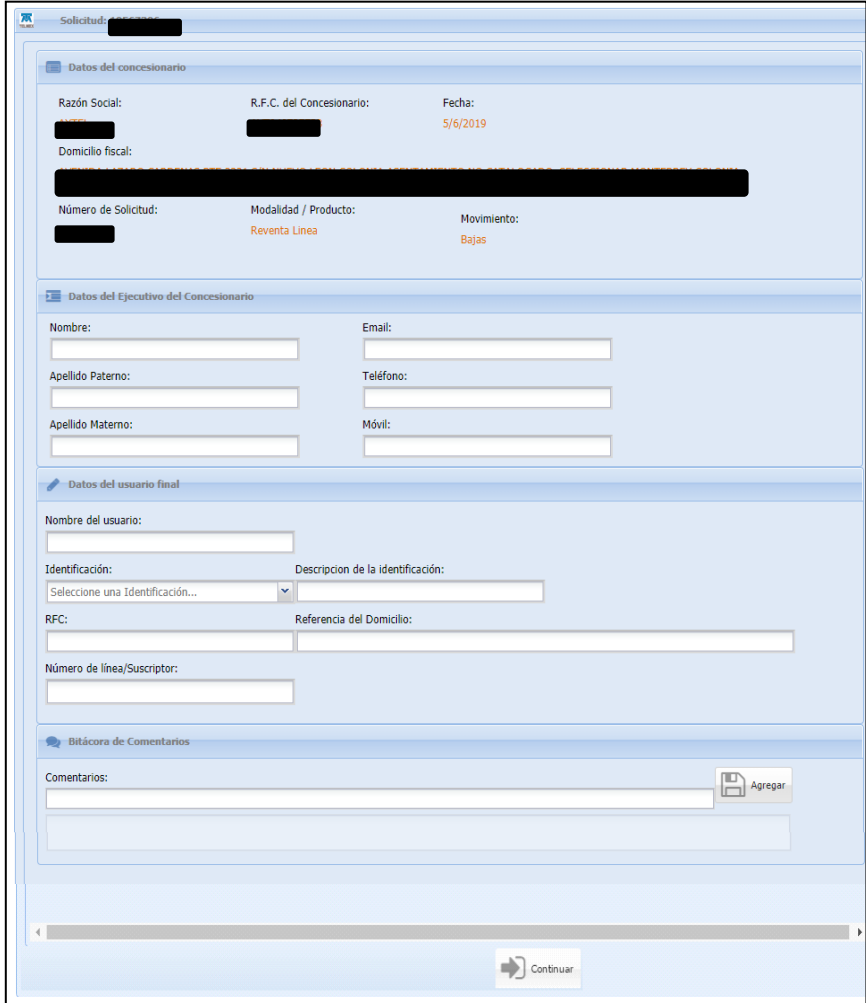
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la Baja de una línea desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Under a folder icon labeled 'RVTA Líneas', there is a list of menu items. The item 'Baja' is highlighted with a grey background. Other items include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Línea', 'Asociacion de Línea Existente', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

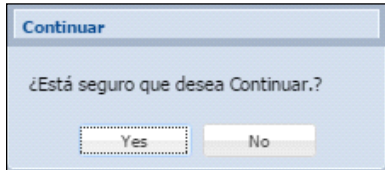
Baja,
continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Baja; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Baja,
continuación

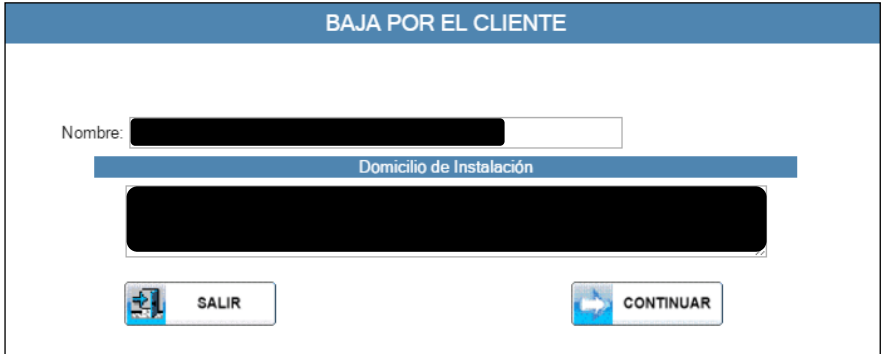
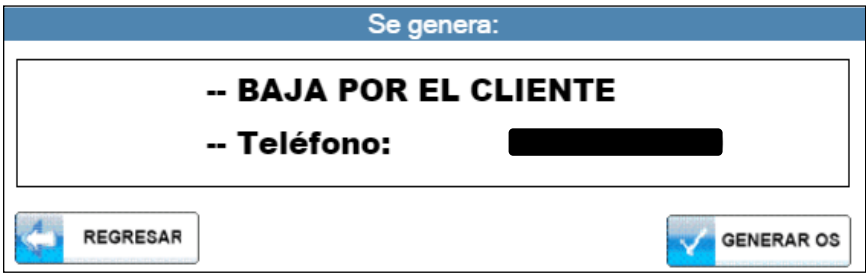
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Baja,
continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la Baja del servicio.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Baja,
continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
4	Dar clic en Salir; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
5	Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Baja,
continuación

Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 25 de Septiembre de 2019 11:12 AM Fecha de habilitación: 26 de Septiembre de 2019 Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Solicitado: REVENTA LINEA Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Baja Teléfono: [REDACTED] IIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
7	Dar clic en Terminar

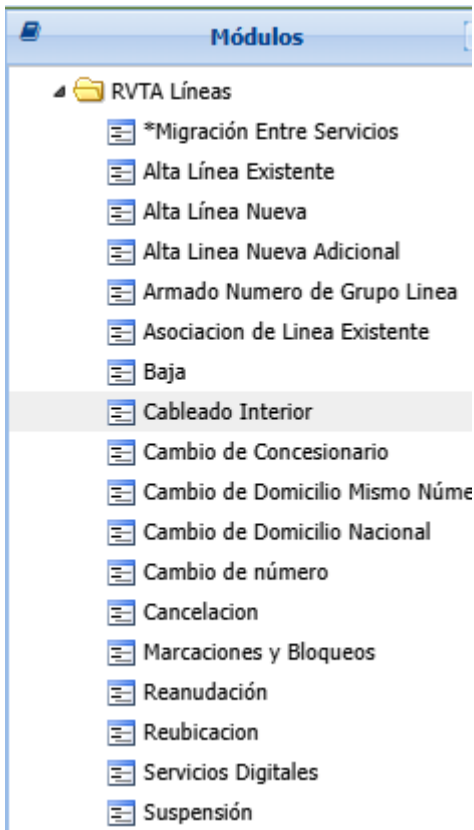
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar las solicitudes de cableado interior de las líneas desagregadas.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

Cableado interior

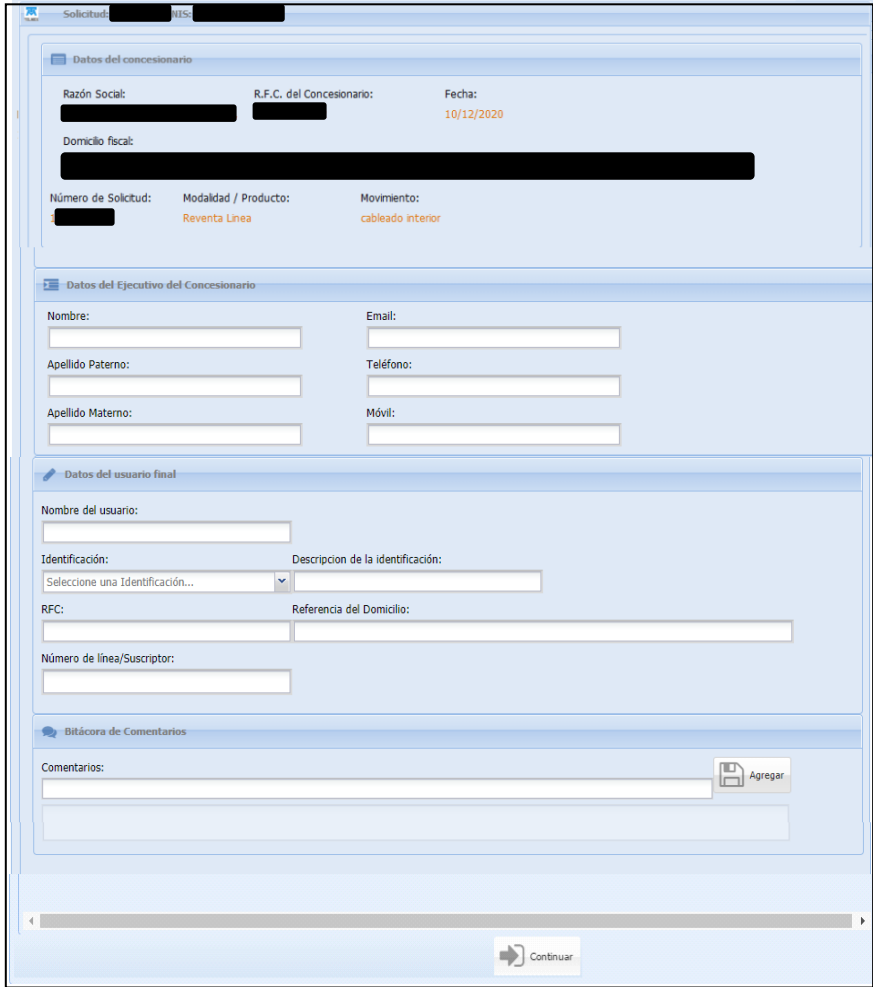
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cableado interior de una línea desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. Below the folder, a list of menu items is displayed, each preceded by a small icon. The item 'Cableado Interior' is highlighted with a grey background. The other items in the list are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Línea', 'Asociacion de Línea Existente', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

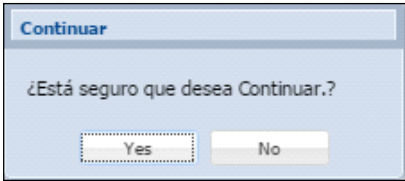
Cableado interior, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cableado Interior; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cableado interior, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cableado interior, continuación

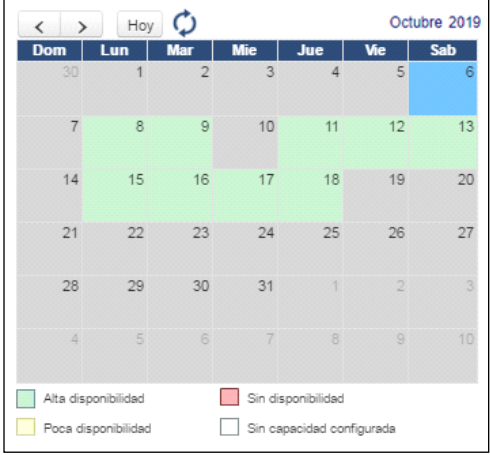
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del cableado interior.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Seleccionar la opción dependiendo de la cantidad de cableado y rosetas a solicitud del cliente, con esta acción el sistema desplegará en la columna de la izquierda la opción seleccionada, como se muestra a continuación: 
3	Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cableado interior, continuación

Paso	Acción
4	Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema en color verde, como se muestra a continuación:  Nota: Al seleccionar el día el sistema desplegará los posibles rangos de horario para instalación, como se muestra a continuación: * Días Sábados Información de agendación Teléfono : [Redacted] *Fecha cita: 20/09/2019 *Hora: 10:00 *Campos obligatorios * Entre semana Información de agendación Teléfono : [Redacted] *Fecha cita: 20/09/2019 *Hora: 10:00, 13:00, 16:00 *Campos obligatorios

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

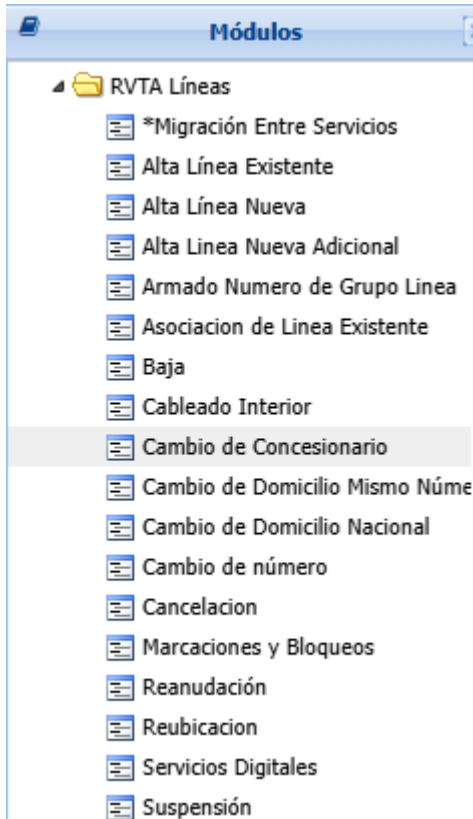
Cableado interior, continuación

Paso	Acción
5	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: [REDACTED] Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES Tipo servicio: RESIDENCIAL Tipo paquete: PAQUETE 333 Teléfono: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Equipo Terminal: MODEM TELMEX Medio de entrega: ENTREGA POR EL TECNICO Gastos de instalación: GASTO DEBITASE Acometida: FIBRA Cableado interior: 3 CABL.INT.3 ROSETAS Cableado interior CS: CABLEADO INTERIOR CS Calle [REDACTED] Número [REDACTED] Interior [REDACTED] Colonia [REDACTED] Ciudad [REDACTED] Municipio [REDACTED] Estado [REDACTED] Manzana [REDACTED] Lote [REDACTED] Entre Calle1 [REDACTED] Entre Calle2 [REDACTED] Calificador [REDACTED] Subnumero [REDACTED] Edificio [REDACTED] Departamento [REDACTED] GRACIAS POR SU PREFERENCIA
7	Dar clic en Terminar

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El sistema permite generar las solicitudes de cambio de Concesionario, es decir, si un cliente decide cambiar de su concesionario actual con otro concesionario.

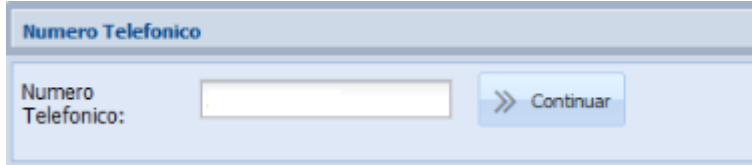
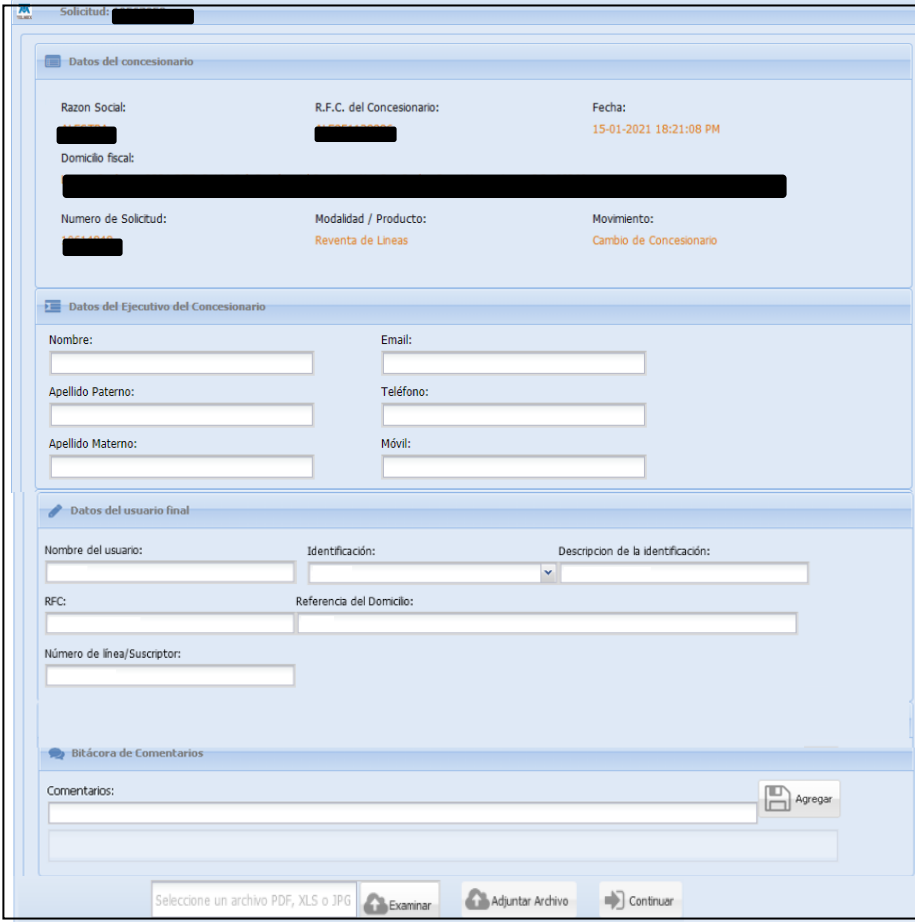
Cambio de Concesionario Procedimiento para realizar la solicitud de cambio de Concesionario.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under the 'RVTA Líneas' folder, a list of options is displayed. The option 'Cambio de Concesionario' is highlighted with a grey background. Other visible options include: *Migración Entre Servicios, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Alta Línea Nueva Adicional, Armado Numero de Grupo Linea, Asociacion de Linea Existente, Baja, Cableado Interior, Cambio de Domicilio Mismo Núme, Cambio de Domicilio Nacional, Cambio de número, Cancelacion, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

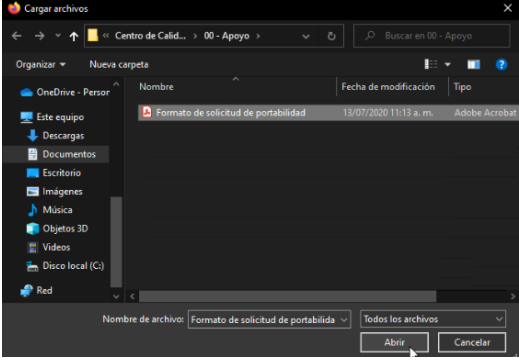
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de Concesionario; con esta acción el sistema despliega la siguiente Ventana: 
3	Capturar el número telefónico del Cliente que desea cambiar de Concesionario.
4	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

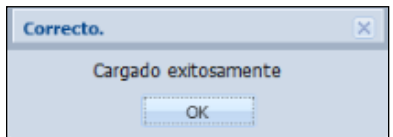
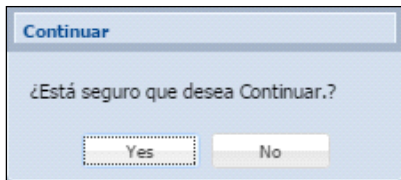
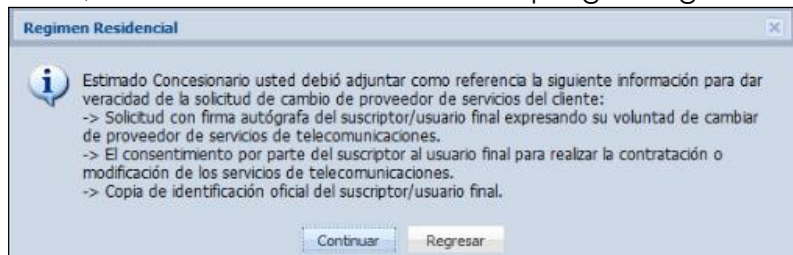
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
5	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
6	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
7	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
8	Dar clic en Examinar para adjuntar el documento requerido (Formato de voluntad), Con esta acción el sistema despliega el explorador para que puedas buscar el archivo.  Dar clic en Aceptar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

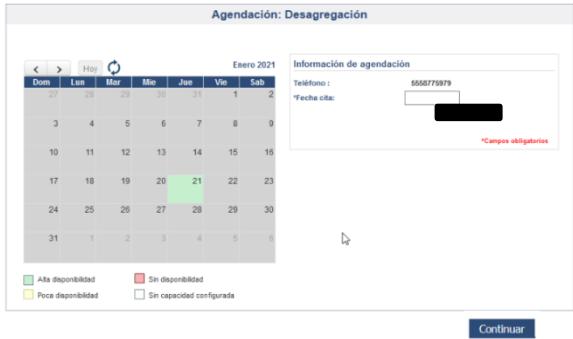
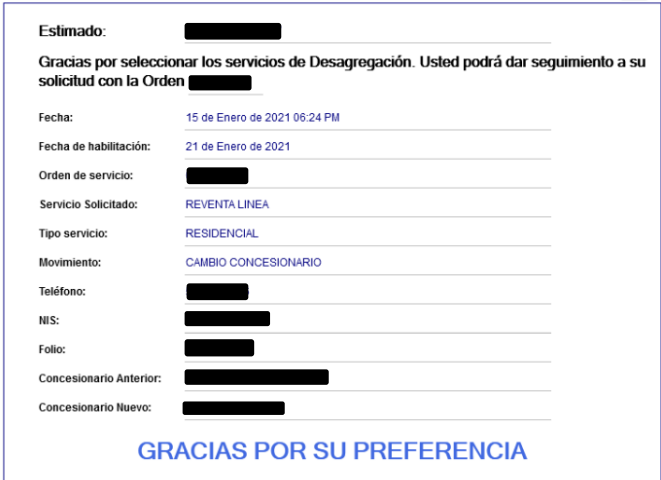
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente ventana: 
10	Dar clic en OK
11	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
12	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana. 
13	Dar clic en Continuar, con esta acción sistema despliega la siguiente Pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

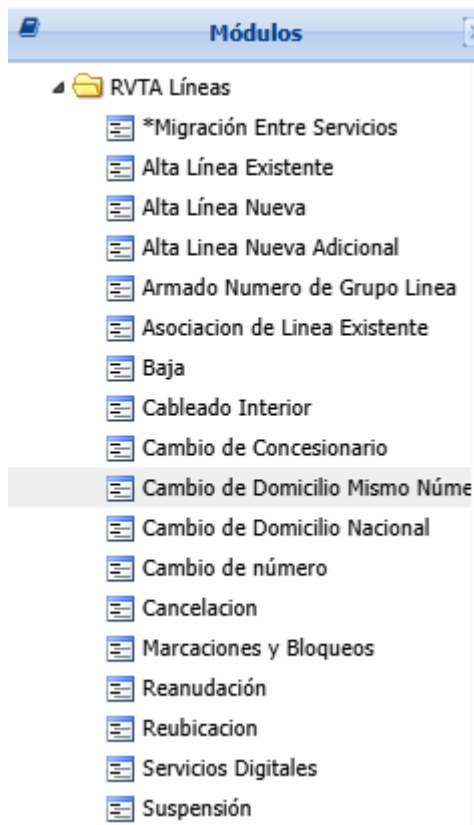
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
14	Corroborar los datos.
15	Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla. 
16	Seleccionar la fecha y la hora.
17	Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: 
18	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: 

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción En el Sistema Electrónico de Gestión realizará el registro de las solicitudes de los cambios de domicilio con el mismo número de Reventa de línea.

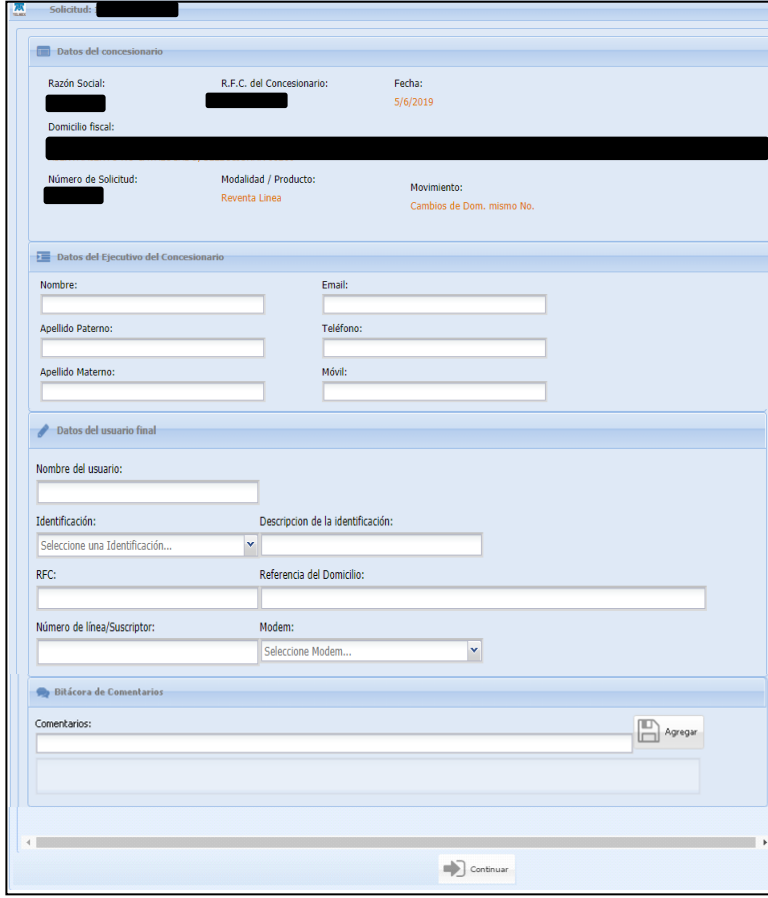
Cambio de domicilio mismo número A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de cambio de domicilio con el mismo número de Reventa de línea.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. This folder is expanded, displaying a list of various service modules. The module 'Cambio de Domicilio Mismo Número' is highlighted with a grey background, indicating it is the selected option for the current step.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

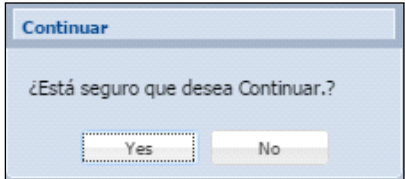
Cambio de domicilio mismo número, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de Domicilio Mismo Número; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

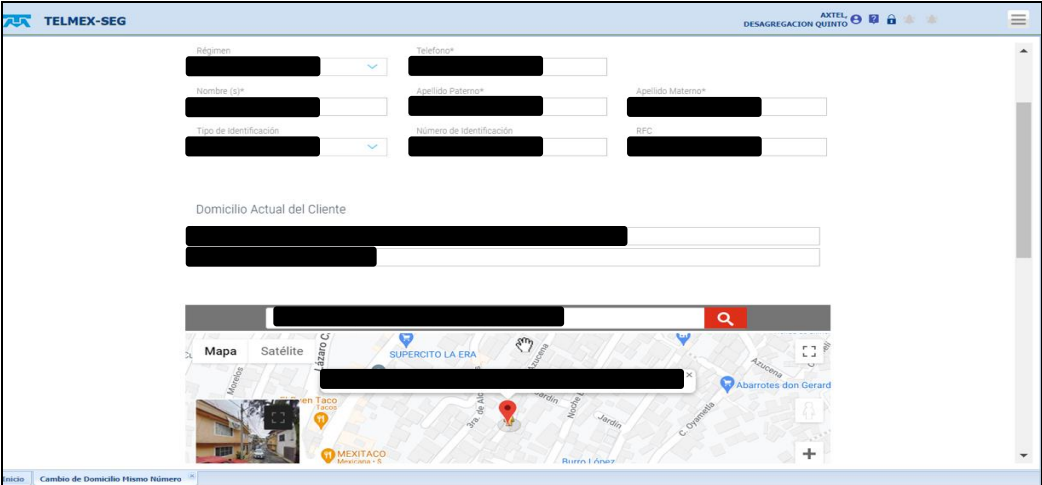
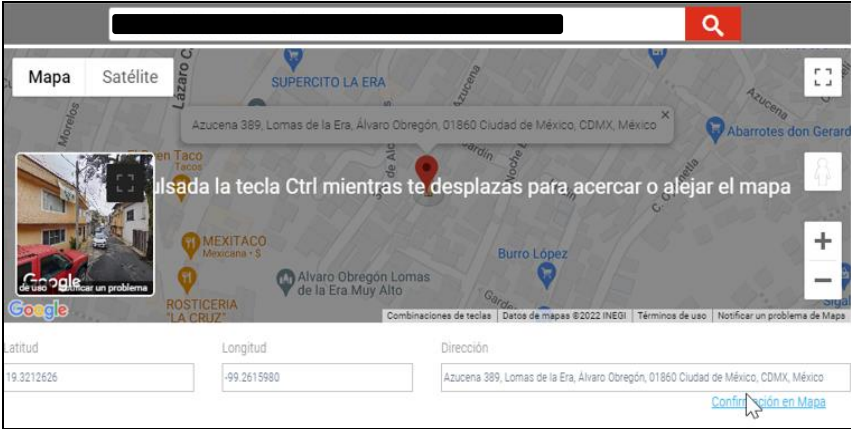
**Cambio de
domicilio mismo
número,
continuación**

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de líneas/Suscriptor • Tipo de módem Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6Reventa de Líneas,
continuación...

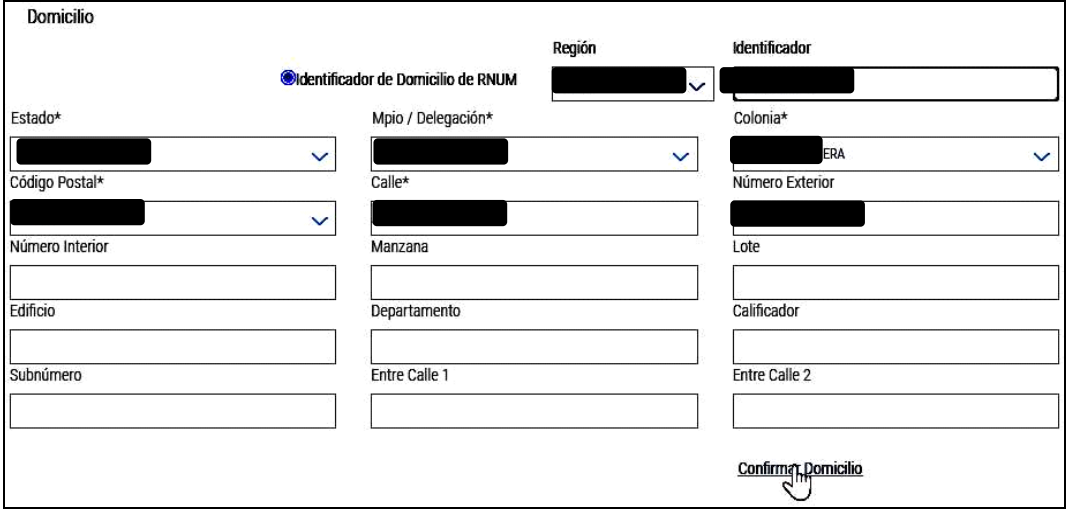
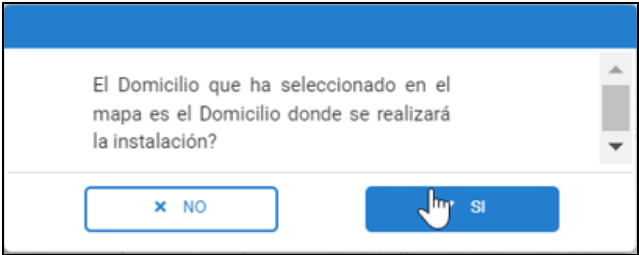
Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla, con el domicilio actual del cliente. 
8	Capturar la nueva dirección de instalación en el recuadro del mapa:  Nota: Si la dirección no es la correcta, selecciona el marcador rojo y muévelo por el mapa hasta el domicilio correcto.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio mismo número, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en Confirmación en mapa, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
10	Dar clic en Confirmar Domicilio si la dirección no es la correcta, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana de confirmación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

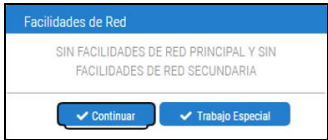
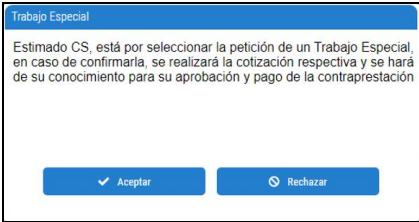
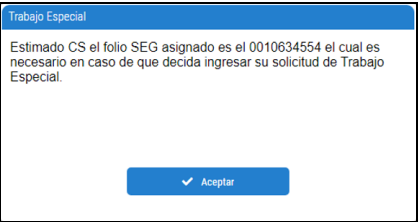
**Cambio de
domicilio mismo
número,
continuación**

Paso	Acción
11	Dar clic en Continuar cuando el sistema despliega la dirección en la parte baja de la pantalla. Domicilio ☒ Identificador de Domicilio de RNUM Región Identificador Estado* Mpio / Delegación* Colonia* Código Postal* Calle* Número Exterior Número Interior Manzana Lote Edificio Departamento Calificador Subnúmero Entre Calle 1 Entre Calle 2 Confirmar Domicilio Domicilio: PABLO NERUDA 0 ACUITLAPILCO SEGUNDA SECCION CHIMALHUACAN CHIMALHUACAN ESTADO DE MEXICO CP:563350000 UAI0017G2 Cancelar Solicitud Continuar

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

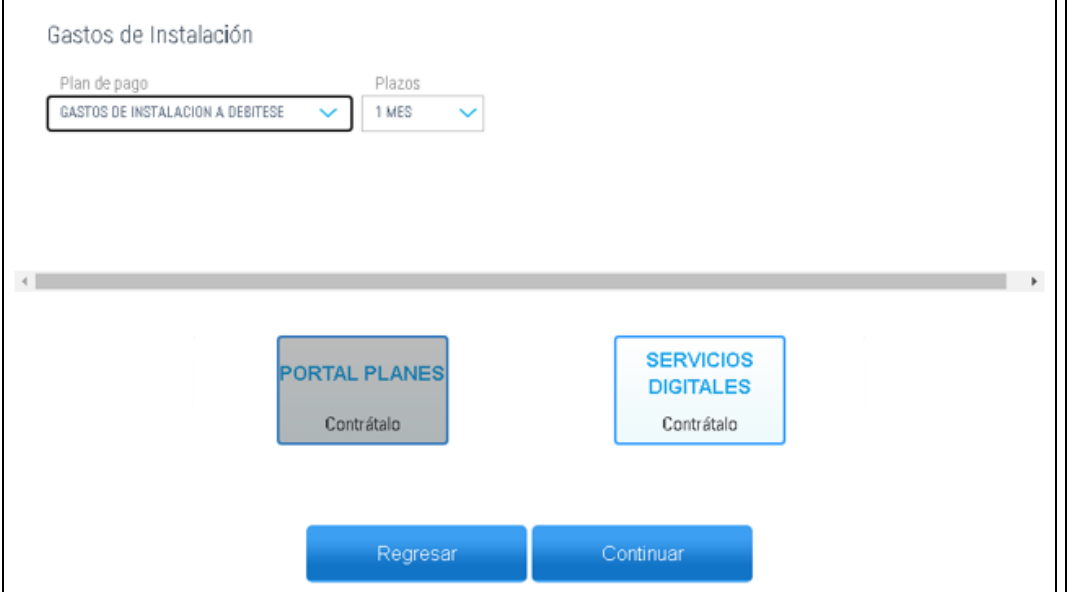
**Cambio de
domicilio mismo
número,**
continuación

Paso	Acción
12	Dar clic en Continuar al proporcionarte las Facilidades de Red.  Nota: Únicamente cuando todas las facilidades de red se encuentren con la paloma verde, se podrá contratar la línea. <u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.  

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

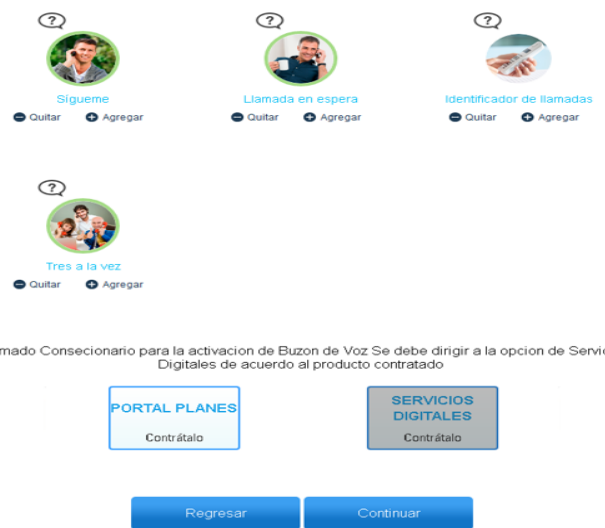
**Cambio de
domicilio mismo
número,
continuación**

Paso	Acción
13	Selecciona el servicio requerido en el nuevo domicilio. 
14	Selecciona el plazo para pagar los gastos de instalación y da clic en Servicios Digitales. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

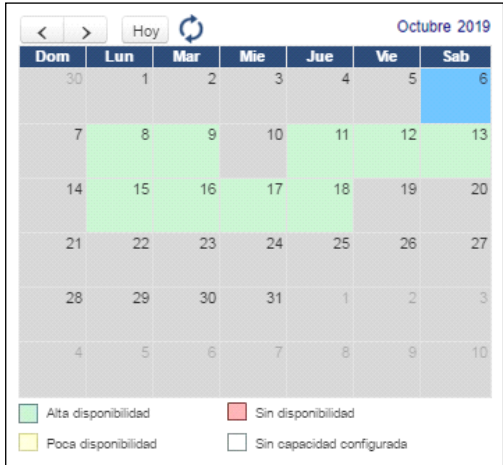
Cambio de domicilio mismo número, continuación

Paso	Acción
15	Selecciona los Servicios Digitales y da clic en Continuar.  El sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

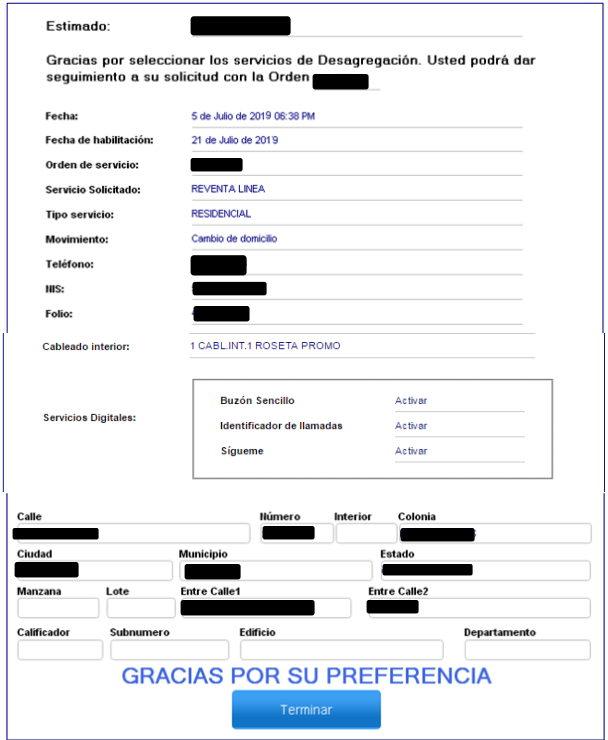
**Cambio de
domicilio mismo
número,**
continuación

Paso	Acción
16	Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo a las opciones mostradas por el sistema en color verde; como se muestra a continuación:  Nota: Al seleccionar el día el sistema desplegará los posibles rangos de horarios para la instalación, como se muestra a continuación: * Entre semana Información de agendación Teléfono : [Redacted] *Fecha cita: 20/09/2019 *Hora: 10:00 ▼ 10:00 13:00 16:00 *Campos obligatorios * Días Sábados Información de agendación Teléfono : [Redacted] *Fecha cita: 20/09/2019 *Hora: 10:00 ▼ 10:00 *Campos obligatorios

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio mismo número, continuación

Paso	Acción
17	Dar clic en Aceptar. el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
18	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: 
19	Dar clic en Terminar

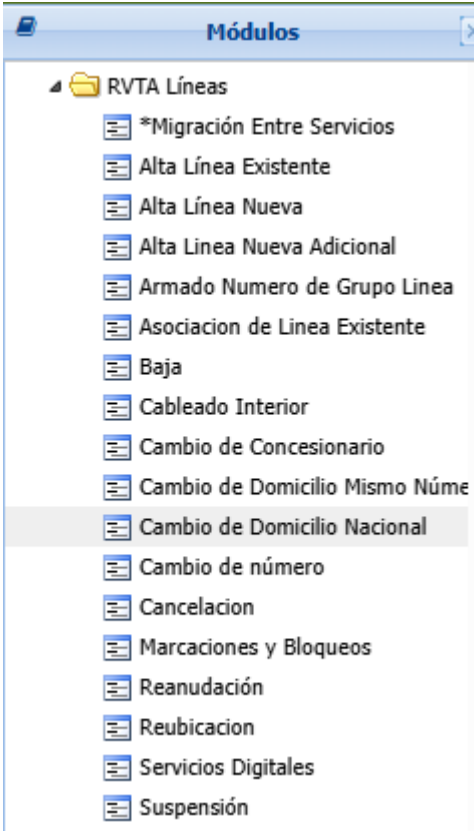
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción En el Sistema Electrónico de Gestión realizará el registro de las solicitudes de los cambios de domicilio Nacional con el mismo número de Reventa de línea.

Cambio de domicilio Nacional

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de cambio de domicilio Nacional con el mismo número de Reventa de línea.

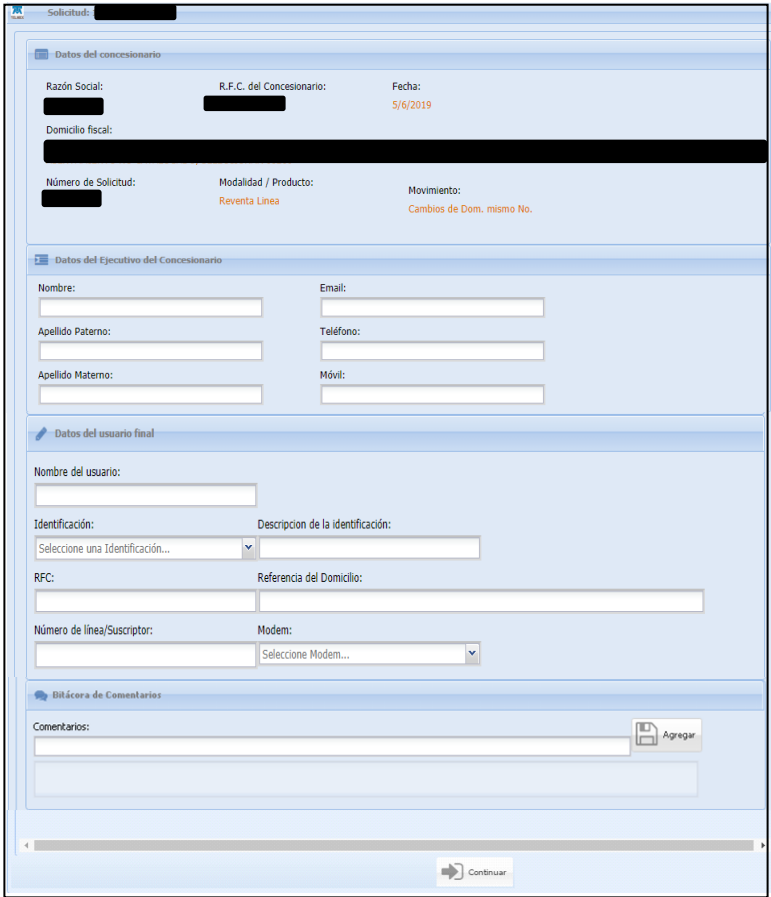
Nota* Este movimiento solo aplica para clientes con tecnología de fibra.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

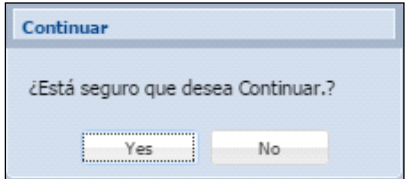
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de Domicilio Mismo Número; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

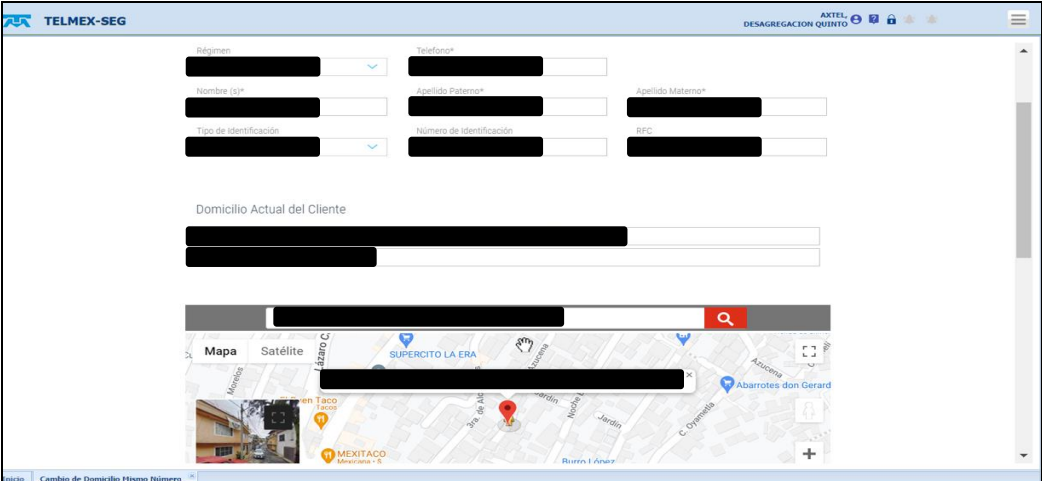
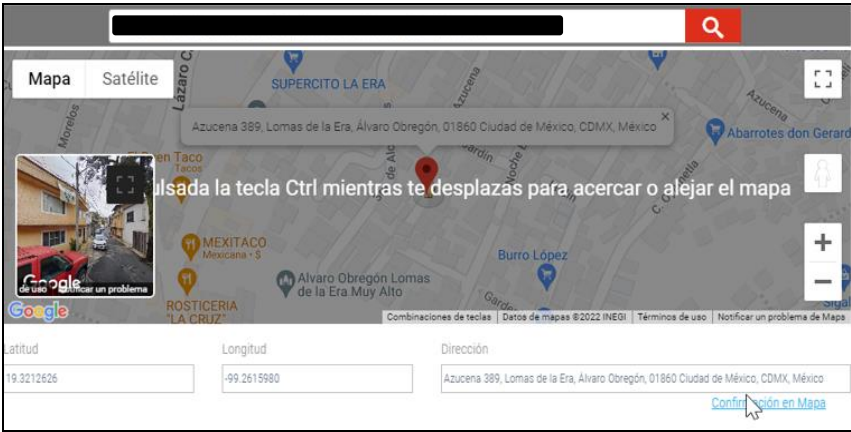
Cambio de domicilio Nacional continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de líneas/Suscriptor • Tipo de módem Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6Reventa de Líneas,
continuación...

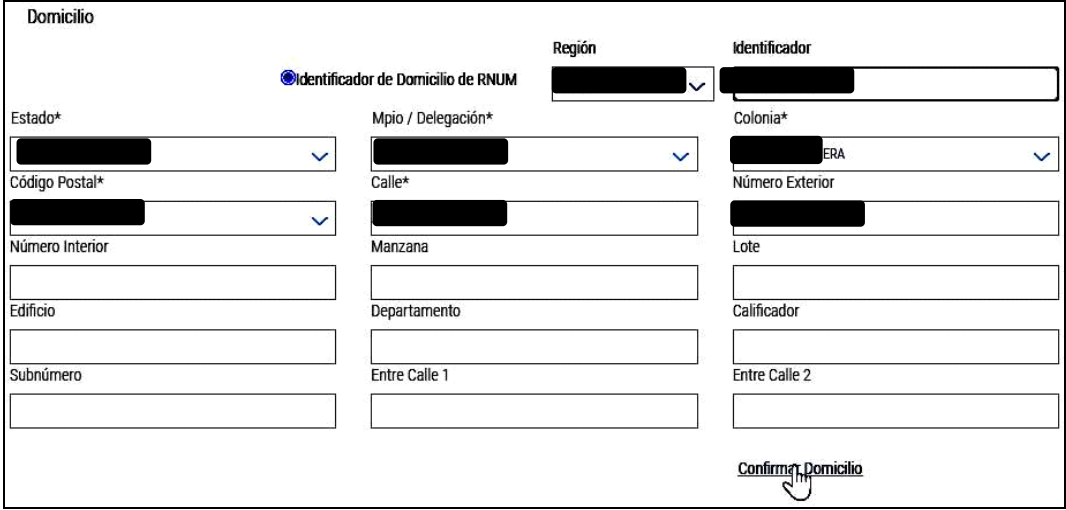
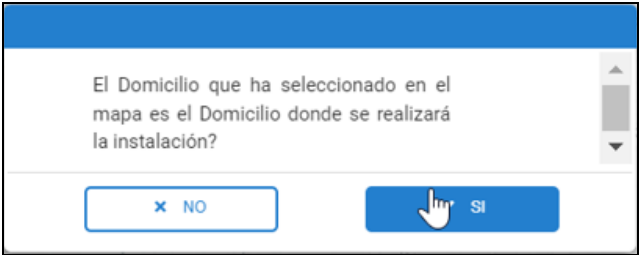
Cambio de
domicilio
Nacional,
continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla, con el domicilio actual del cliente. 
8	Capturar la nueva dirección de instalación en el recuadro del mapa:  Nota: Si la dirección no es la correcta, selecciona el marcador rojo y muévelo por el mapa hasta el domicilio correcto.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en Confirmación en mapa, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
10	Dar clic en Confirmar Domicilio si la dirección no es la correcta, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana de confirmación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

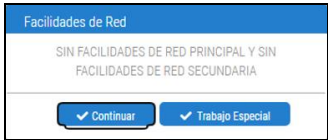
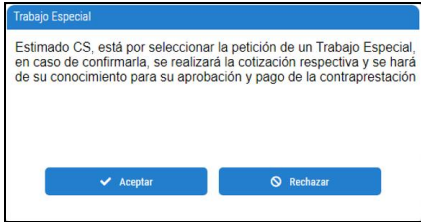
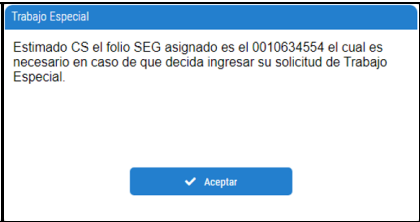
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
11	Dar clic en Continuar cuando el sistema despliega la dirección en la parte baja de la pantalla. Domicilio ☒ Identificador de Domicilio de RNUM Región Identificador Estado* Mpio / Delegación* Colonia* Código Postal* Calle* Número Exterior Número Interior Manzana Lote Edificio Departamento Calificador Subnúmero Entre Calle 1 Entre Calle 2 Confirmar Domicilio Domicilio: PABLO NERUDA 0 ACUITLAPILCO SEGUNDA SECCION CHIMALHUACAN CHIMALHUACAN ESTADO DE MEXICO CP:563350000 UAI0017G2 Cancelar Solicitud Continuar

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

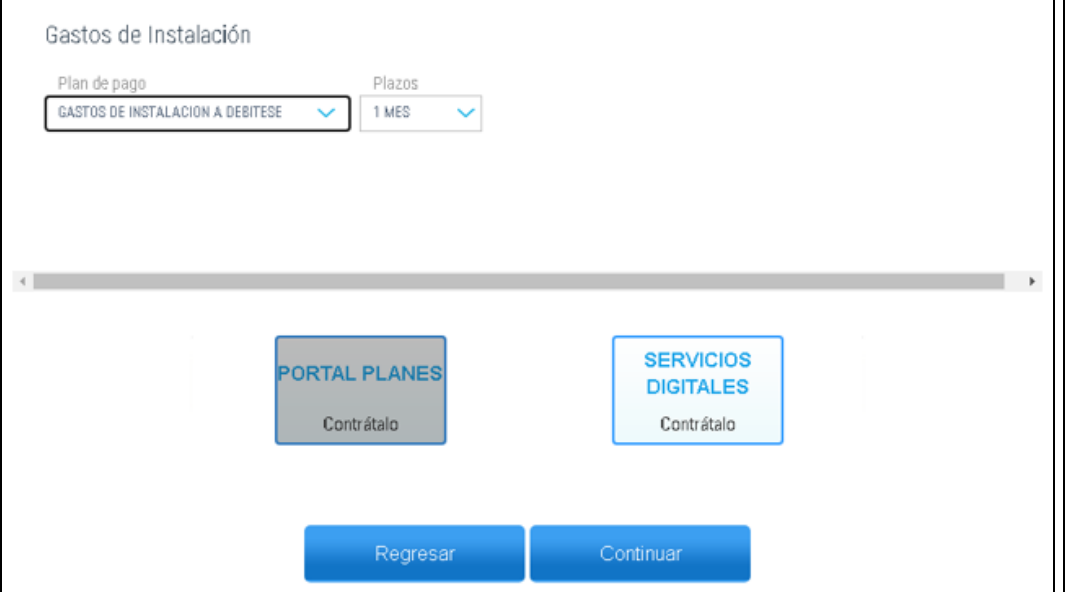
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
12	Dar clic en Continuar al proporcionarte las Facilidades de Red.  Nota: Únicamente cuando todas las facilidades de red se encuentren con la paloma verde, se podrá contratar la línea. <u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.  

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

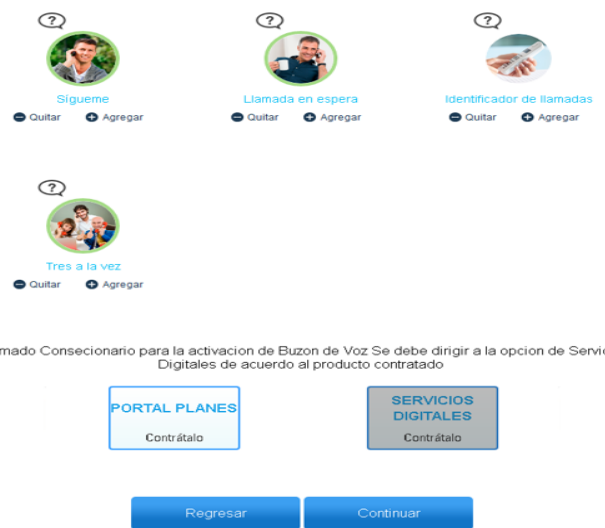
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
13	Selecciona el servicio requerido en el nuevo domicilio. 
14	Selecciona el plazo para pagar los gastos de instalación y da clic en Servicios Digitales. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

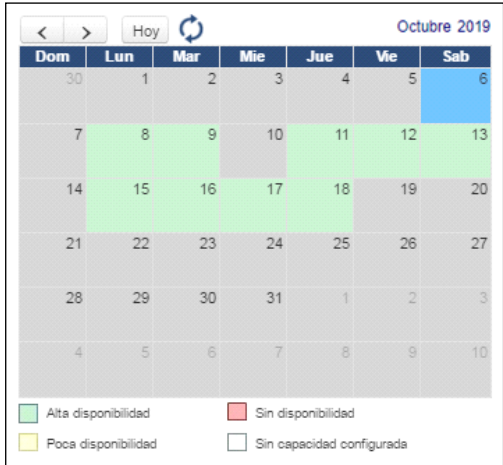
Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
15	Selecciona los Servicios Digitales y da clic en Continuar.  El sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
16	Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo a las opciones mostradas por el sistema en color verde; como se muestra a continuación:  Nota: Al seleccionar el día el sistema desplegará los posibles rangos de horarios para la instalación, como se muestra a continuación: * Entre semana Información de agendación Teléfono : [Redacted] *Fecha cita: 20/09/2019 *Hora: 10:00 ▼ 10:00 13:00 16:00 *Campos obligatorios * Días Sábados Información de agendación Teléfono : [Redacted] *Fecha cita: 20/09/2019 *Hora: 10:00 ▼ 10:00 *Campos obligatorios

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio Nacional, continuación

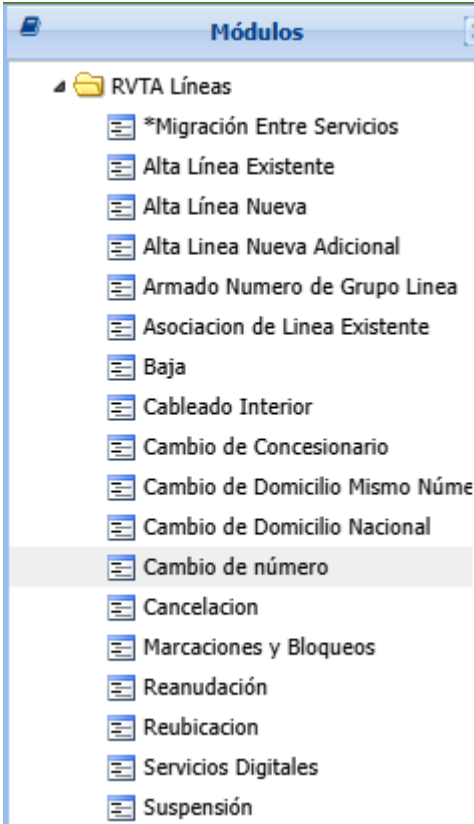
Paso	Acción
17	Dar clic en Aceptar. el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
18	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: 
19	Dar clic en Terminar

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar las solicitudes de cambio de número de las líneas desagregadas.

Importante: Verifica siempre que la referencia sea la correcta de acuerdo con la solicitud.

Cambio de número

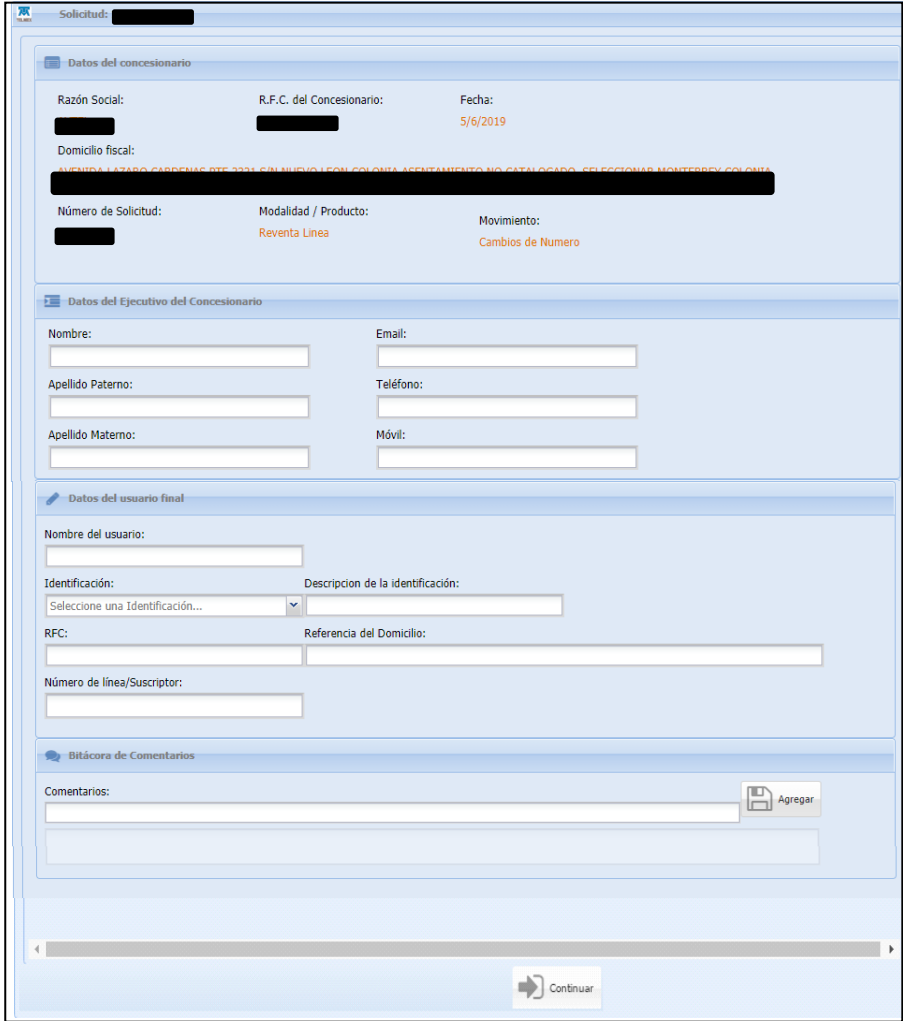
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cambio de número de una línea desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Under the 'RVTA Líneas' folder, a list of modules is displayed. The module 'Cambio de número' is highlighted with a grey background. Other visible modules include: *Migración Entre Servicios, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Alta Línea Nueva Adicional, Armado Numero de Grupo Línea, Asociacion de Línea Existente, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Núme, Cambio de Domicilio Nacional, Cancelacion, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

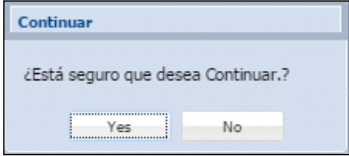
Cambio de número, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de número; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Cambio de
número,
continuación**

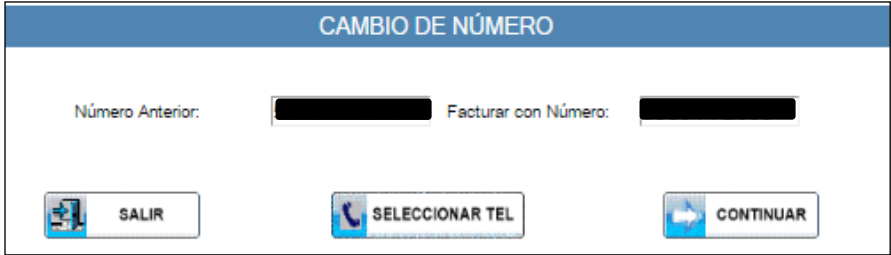
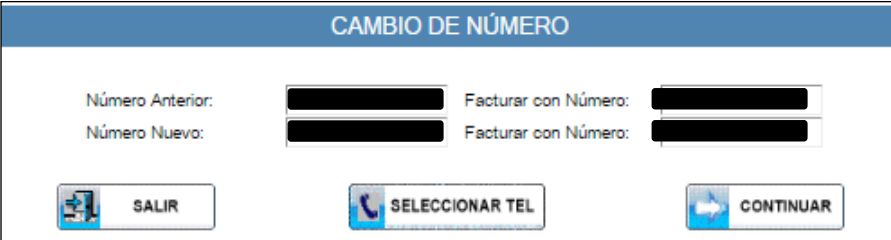
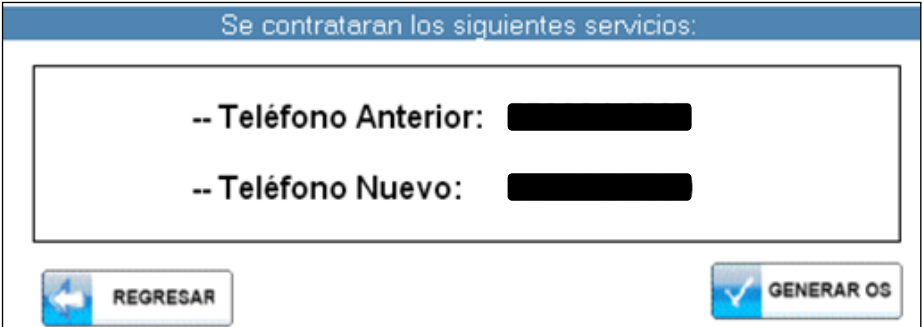
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de número, continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de cambio de número.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Seleccionar Tel; el sistema asignará el nuevo número telefónico, como se muestra a continuación: 
3	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
4	Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará el folio de la orden de servicio, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Cambio de
número,**
continuación

Paso	Acción
5	Dar clic en Salir; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 
6	Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema en color verde; como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de número, continuación

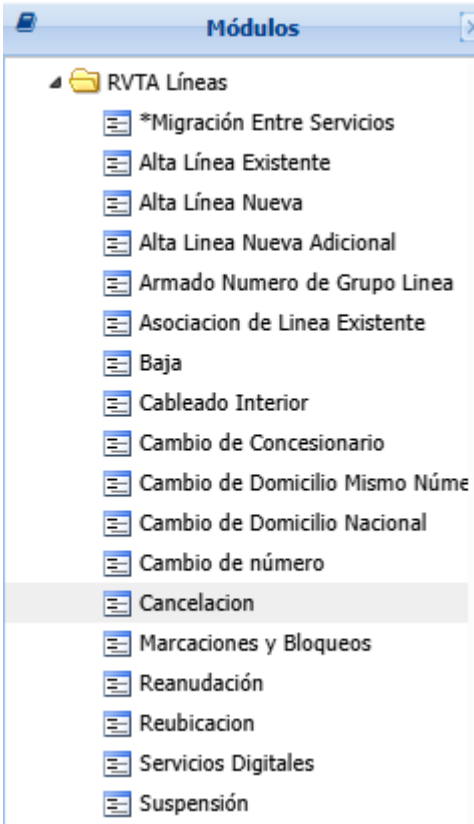
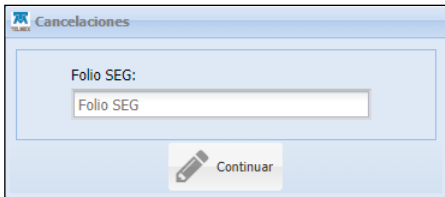
Paso	Acción
7	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
8	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: Exportar  Estimado: XXXXXXXXXX Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden XXXXXX Fecha: 22 de Septiembre de 2019 05:34 PM Fecha de habilitación: 23 de Septiembre de 2019 Orden de servicio: XXXXXX Servicio Solicitado: REVENTA LINEA Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Cambio de número Teléfono Anterior: XXXXXXXXXX Teléfono Nuevo: XXXXXX IIS: XXXXXXXXXX Folio: XXXXXX GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
9	Dar clic en Terminar

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar las solicitudes de cancelación de un folio de alta.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

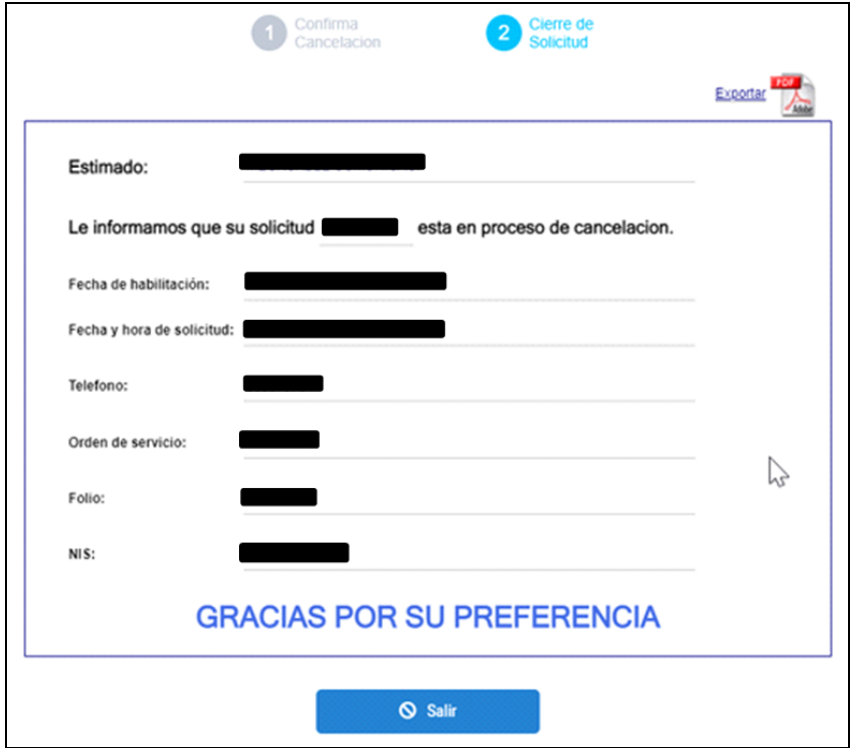
Cancelación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cancelación de un folio de alta.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 
2	Seleccionar la opción Cancelación; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cancelación, continuación

Paso	Acción
3	Capturar el folio SEG y el sistema despliega la siguiente pantalla. 
4	Dar clic en Continuar y el sistema cancelará la solicitud, mostrando la siguiente pantalla.  Nota: Si la solicitud ya se encuentra cancelada o liquidada, aparecerá el siguiente mensaje: “Movimiento no permitido, la solicitud se encuentra LIQUIDADA / CANCELADA”.
5	Dar clic en Terminar. Nota: En concesionario usted puede ver el seguimiento de su solicitud, con el estatus cancelada en el Inbox general.

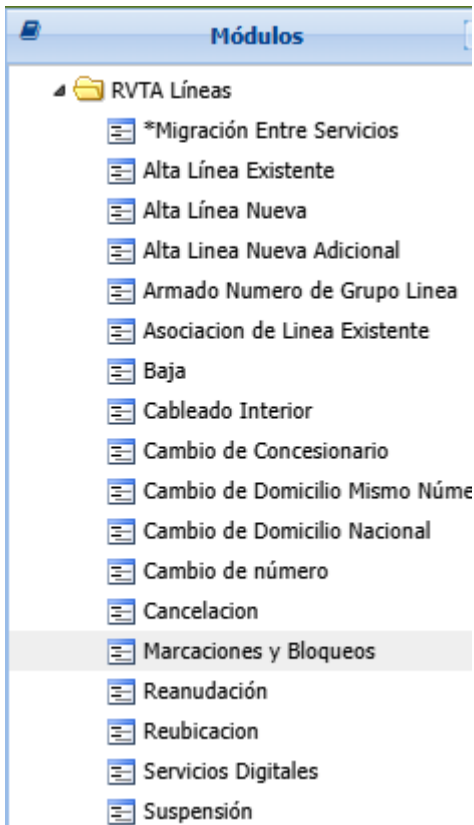
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar las solicitudes de bloqueos y marcaciones de las líneas desagregadas.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

Marcaciones y bloqueos

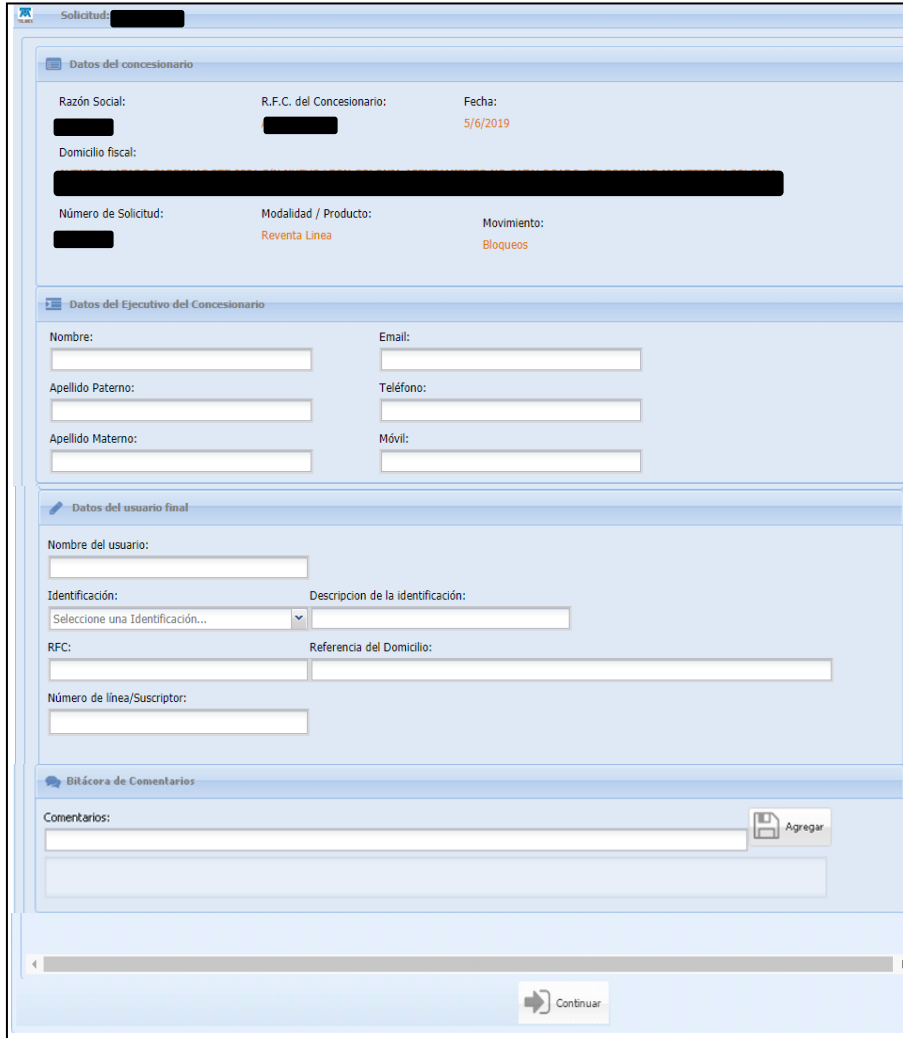
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de marcaciones y bloqueos de una línea desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Below the title is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. Inside this folder, there is a list of menu items, each preceded by a small icon. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Linea', 'Asociacion de Linea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos' (which is highlighted with a grey background), 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

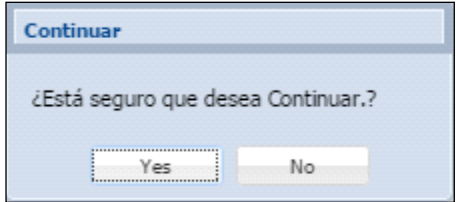
Marcaciones y bloqueos, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Marcaciones y Bloqueos; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web form titled 'Solicitud: [redacted]'. It contains several sections: 'Datos del concesionario' with fields for 'Razón Social', 'R.F.C. del Concesionario', 'Fecha' (5/6/2019), and 'Domicilio fiscal'; 'Datos del Ejecutivo del Concesionario' with fields for 'Nombre', 'Apellido Paterno', 'Apellido Materno', 'Email', 'Teléfono', and 'Móvil'; 'Datos del usuario final' with fields for 'Nombre del usuario', 'Identificación' (a dropdown menu), 'Descripción de la identificación', 'RFC', 'Referencia del Domicilio', and 'Número de línea/Suscriptor'; and a 'Bitácora de Comentarios' section with a text area and an 'Agregar' button. At the bottom right, there is a 'Continuar' button with a right arrow icon.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

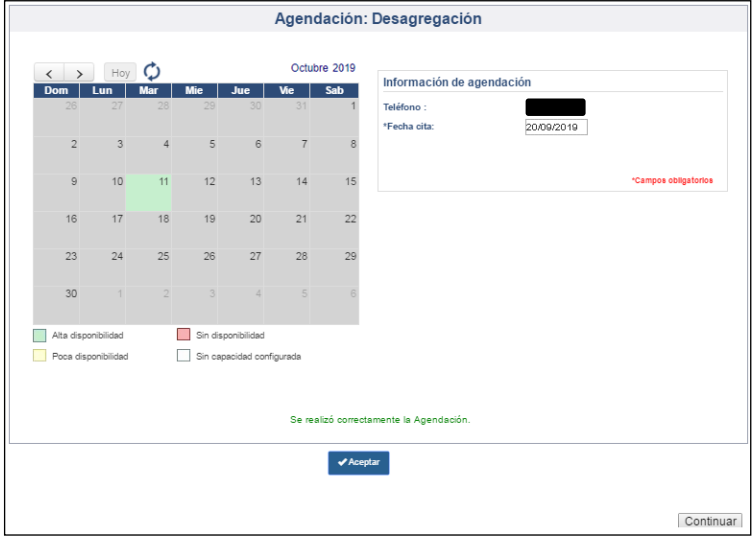
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de Marcaciones y bloqueos.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Selecciona la casilla de verificación del bloqueo solicitado por el cliente.
3	Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará el folio de la orden de servicio, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

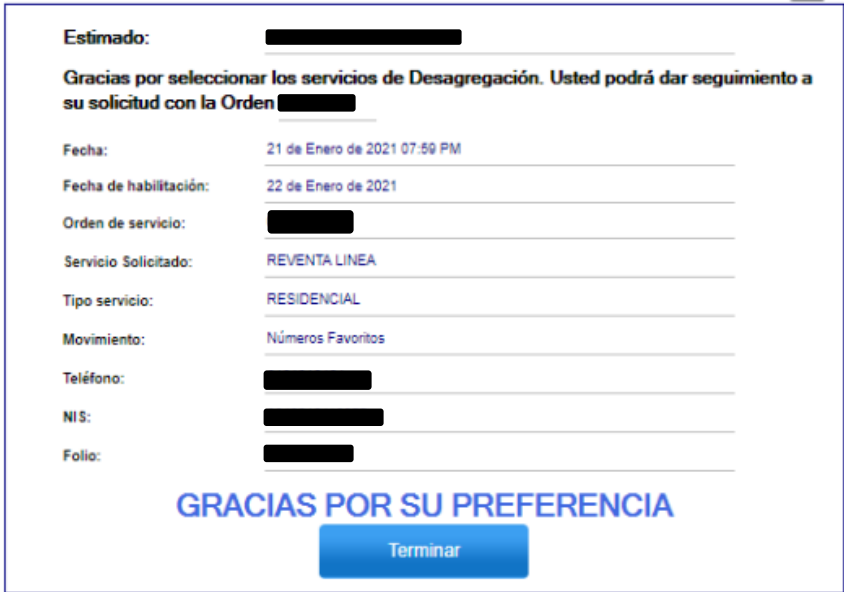
Marcaciones y bloqueos, continuación

Paso	Acción
4	Dar clic en Salir; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 
5	Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del Concesionario, Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

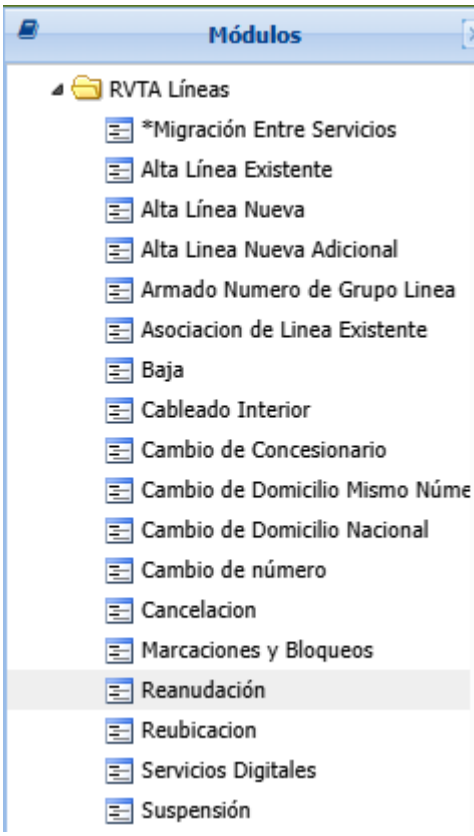
Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: 
7	Dar clic en Terminar

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar la reanudación de las líneas desagregadas.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

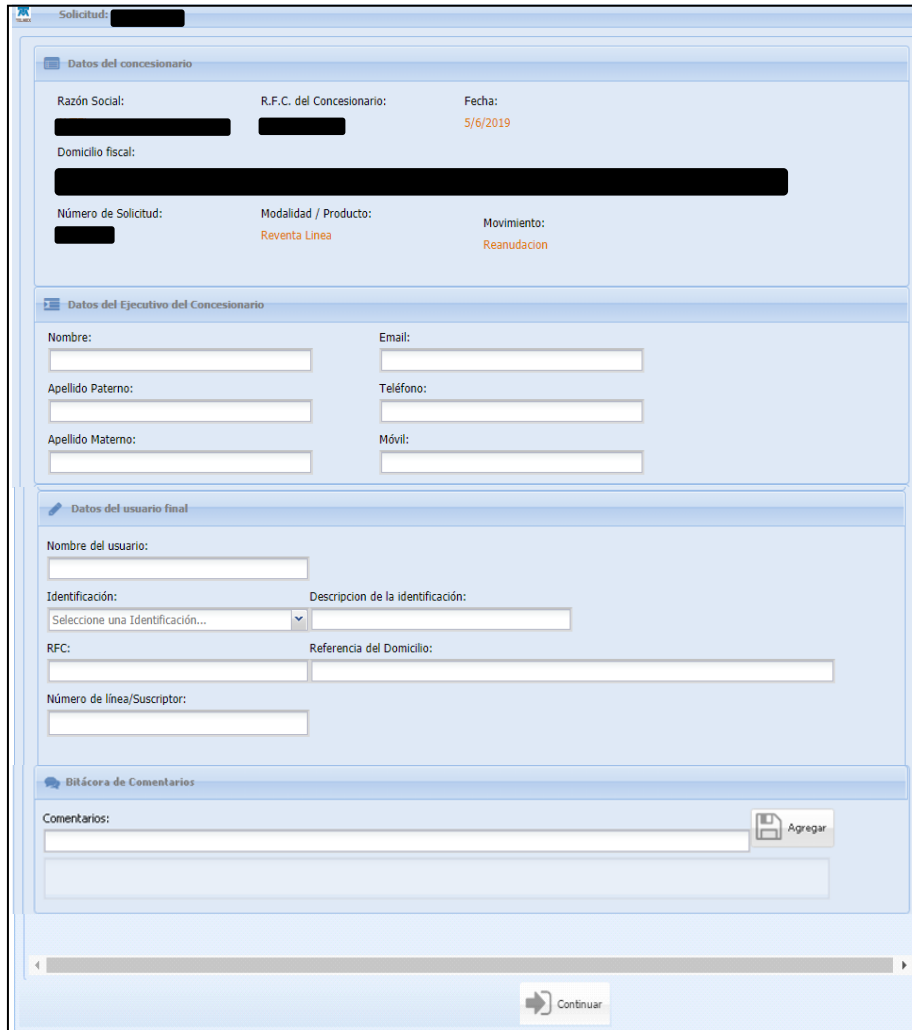
Reanudación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de reanudación de una línea desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under the 'RVTA Líneas' folder, a list of options is displayed. The option 'Reanudación' is highlighted with a grey background. Other options include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Línea', 'Asociacion de Línea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

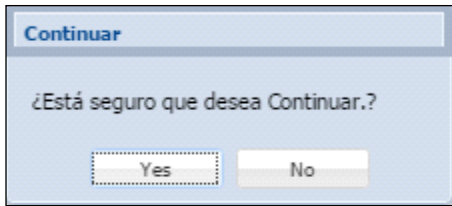
Reanudación, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Reanudación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web form titled 'Solicitud' with a blue header. It contains three main sections: 'Datos del concesionario', 'Datos del Ejecutivo del Concesionario', and 'Datos del usuario final'. The 'Datos del concesionario' section includes fields for 'Razón Social', 'R.F.C. del Concesionario', 'Fecha' (5/6/2019), 'Domicilio fiscal', 'Número de Solicitud', 'Modalidad / Producto' (Reventa Línea), and 'Movimiento' (Reanudación). The 'Datos del Ejecutivo del Concesionario' section includes fields for 'Nombre', 'Email', 'Apellido Paterno', 'Teléfono', 'Apellido Materno', and 'Móvil'. The 'Datos del usuario final' section includes fields for 'Nombre del usuario', 'Identificación' (with a dropdown menu), 'Descripción de la identificación', 'RFC', 'Referencia del Domicilio', and 'Número de línea/Suscriptor'. At the bottom, there is a 'Bitácora de Comentarios' section with a text area and an 'Agregar' button. A 'Continuar' button is located at the bottom right of the form.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Reanudación, continuación

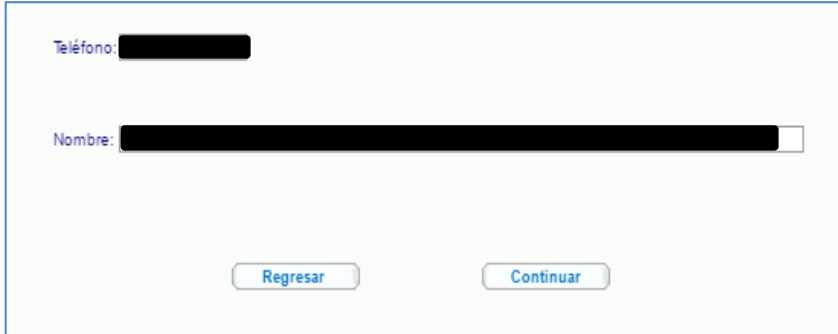
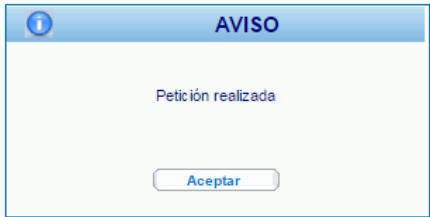
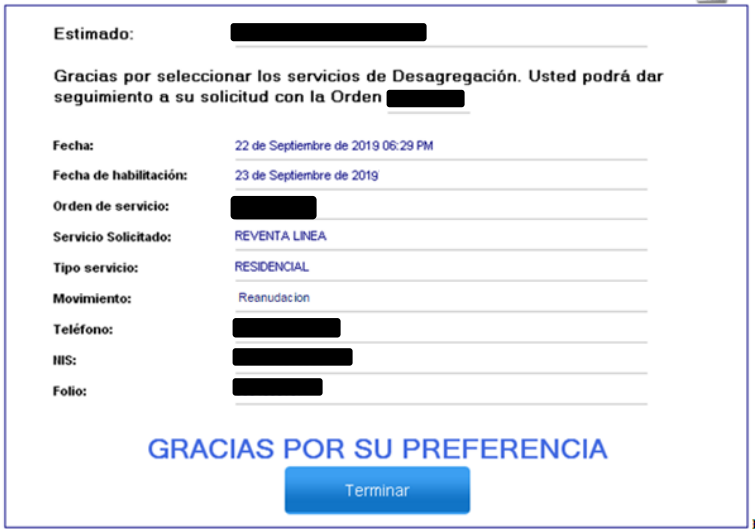
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Reanudación, continuación

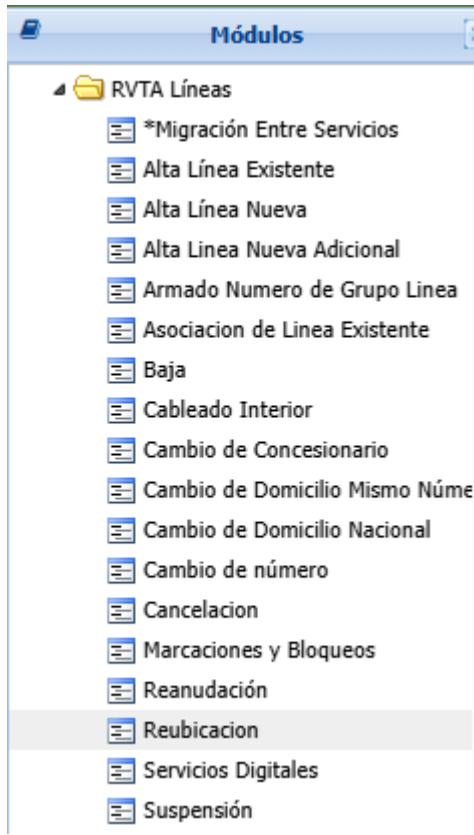
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la reanudación de líneas.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 
3	Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla: 
4	Dar clic en Terminar

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El sistema permite solicitar la reubicación del equipo ONT del cliente por medio de una solicitud.

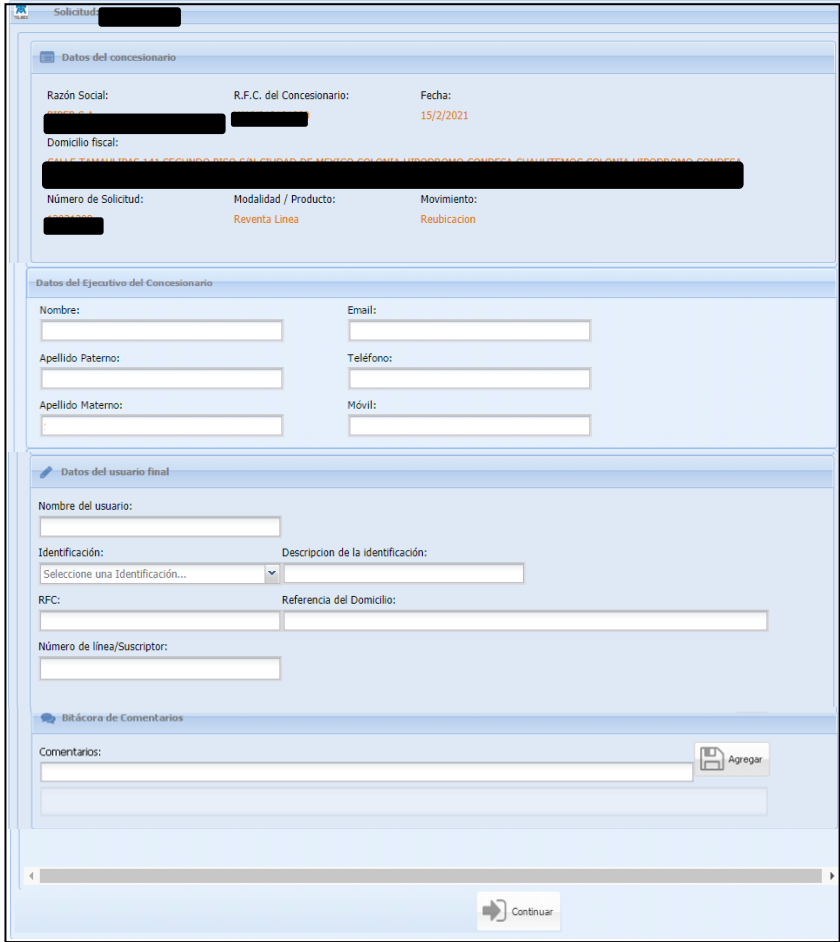
Reubicación Procedimiento para la elaboración de la solicitud de reubicación del equipo ONT.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Under a folder icon labeled 'RVTA Líneas', there is a list of menu items, each preceded by a small icon. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Linea', 'Asociacion de Linea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion' (which is highlighted with a grey background), 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

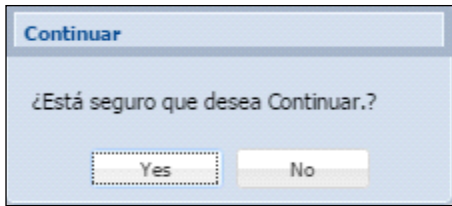
Reubicación, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Reubicación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

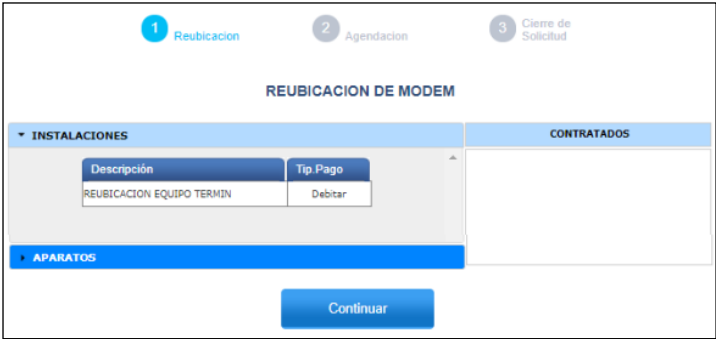
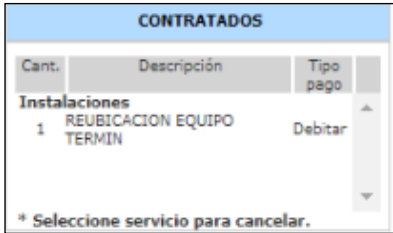
Reubicación, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Reubicación, continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 
8	Seleccionar la opción Reubicación de equipo terminal, con esta acción el sistema despliega en el campo Contrataados la solicitud, como se muestra a continuación. 
9	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Reubicación, continuación

Paso	Acción
10	Seleccionar el día y hora de la instalación y Dar clic en ✓ ACEPTAR; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
11	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación: Exportar  Estimado: XXXXXXXXXX Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden XXXXXXXXXX Fecha: 6 de Enero de 2021 07:08 PM Fecha de habilitación: 10 de Enero de 2021 10:00 AM Orden de servicio: XXXXXXXXXX Servicio Solicitado: REVENTA LINEA Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Reubicación de equipo terminal Teléfono: XXXXXXXXXX NIS: XXXXXXXXXX Folio: XXXXXXXXXX Reubicación de equipo: 1 GRACIAS POR SU PREFERENCIA

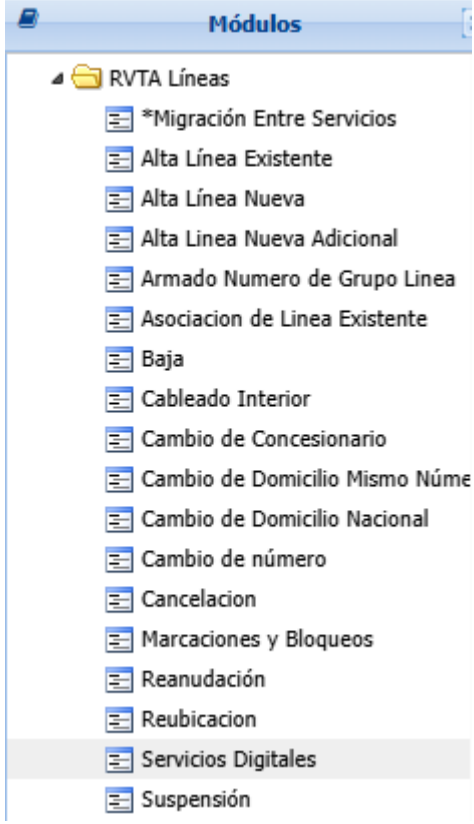
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar la contratación y baja de los servicios Digitales de las líneas desagregadas.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

Servicios Digitales

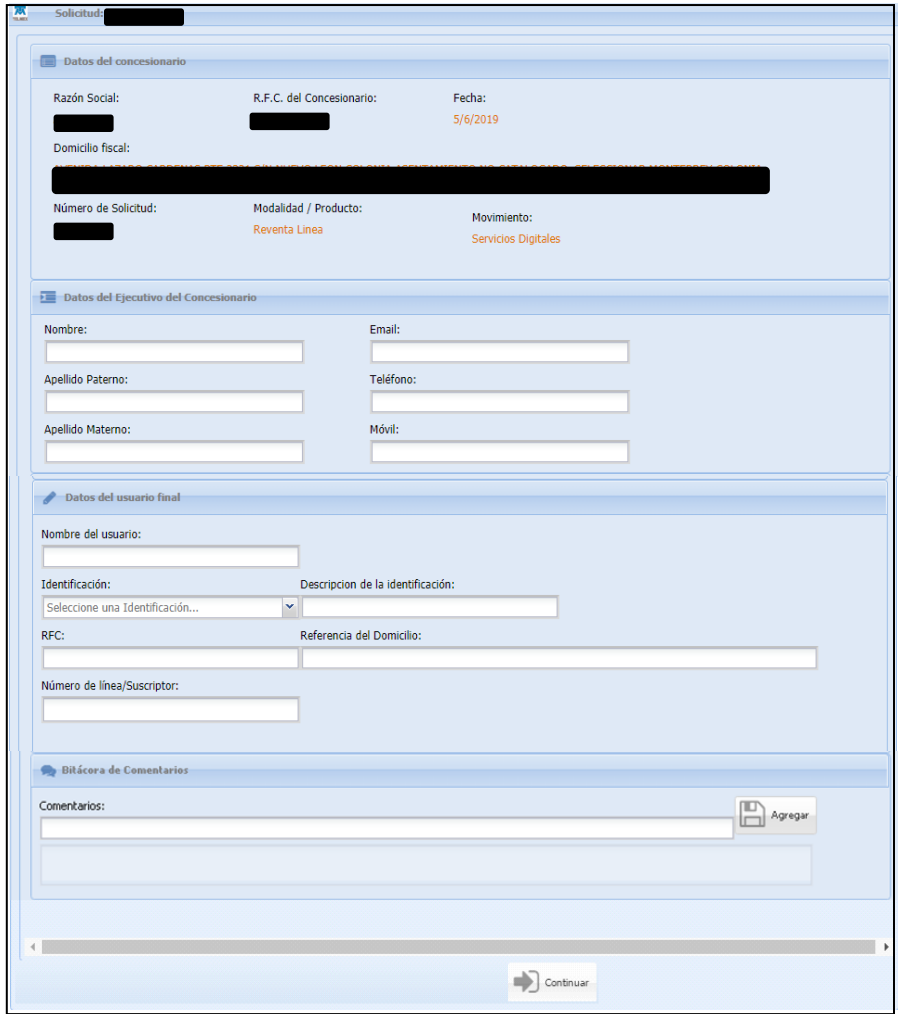
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de alta o baja de los servicios Digitales de una línea desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Under the 'RVTA Líneas' folder, a list of services is displayed. The 'Servicios Digitales' option is highlighted with a grey background.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

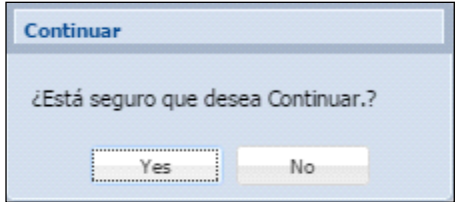
Servicios Digitales, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Servicios Digitales; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Servicios Digitales, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

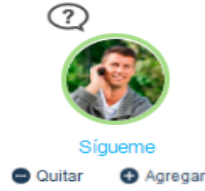
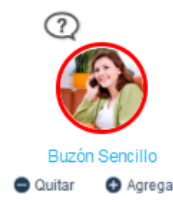
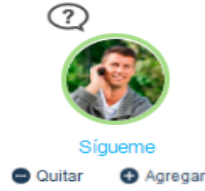
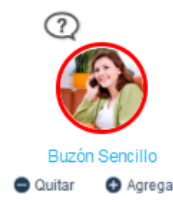
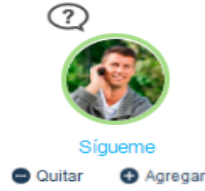
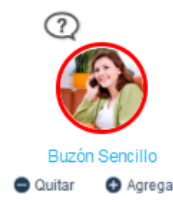
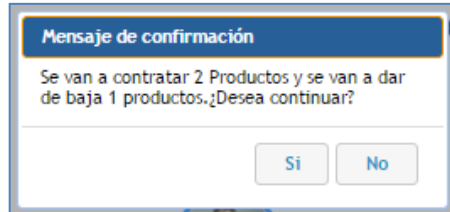
Continúa en la siguiente página...

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de los servicios Digitales de líneas de voz desagregadas.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

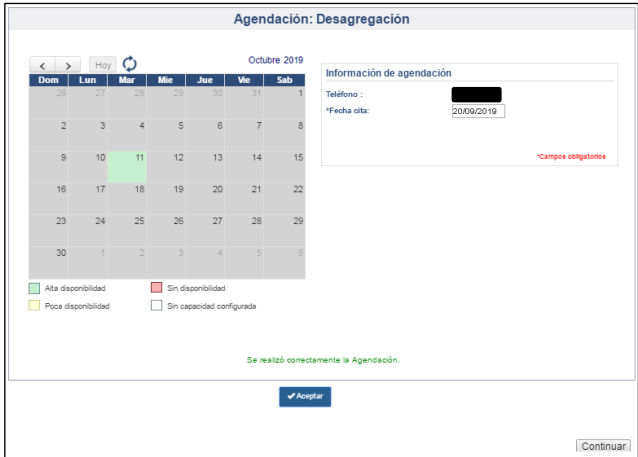
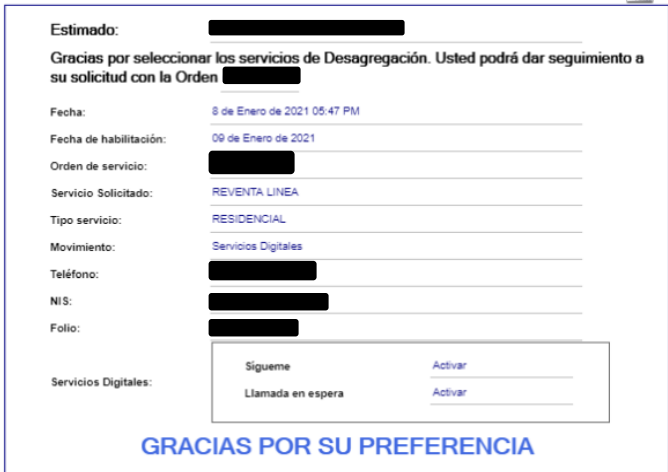
Servicios Digitales, continuación

Paso	Acción						
2	Proceder de acuerdo a lo siguiente <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>Dar de alta un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> <tr> <td>Dar de baja un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 	Dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 
Si se requiere...	Entonces...						
Dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 						
Dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 						
3	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 						

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Servicios Digitales, continuación

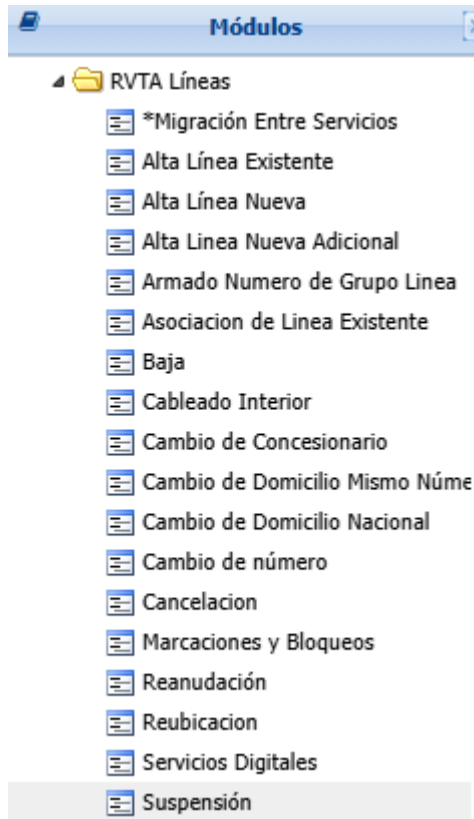
Paso	Acción
4	Dar clic en Sí; el sistema despliega la siguiente pantalla: 
5	Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
6	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente pantalla: 
7	Dar clic en Terminar

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar la suspensión de las líneas desagregadas.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

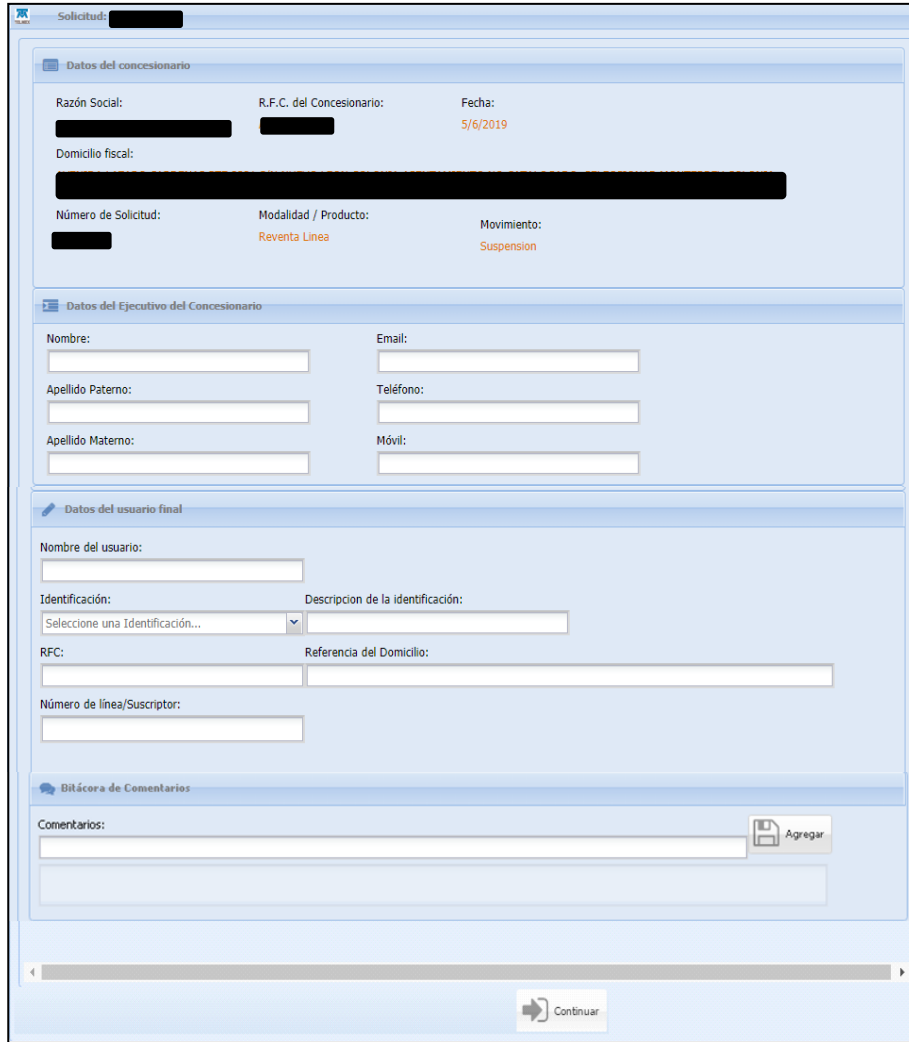
Suspensión A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de suspensión de una línea desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a blue header bar labeled 'Módulos'. Below it, a folder icon labeled 'RVTA Líneas' is expanded, displaying a list of menu items. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Línea', 'Asociacion de Línea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'. The 'Suspensión' item at the bottom is highlighted with a grey background.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

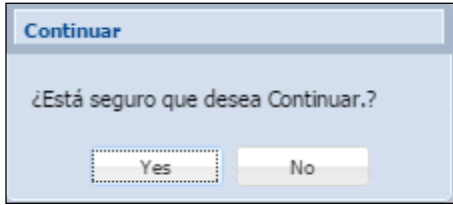
Suspensión, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Suspensión; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web application interface for a 'Solicitud' (Request) form. The form is titled 'Solicitud: [redacted]' and contains several sections: Datos del concesionario: Includes fields for 'Razón Social', 'R.F.C. del Concesionario', 'Fecha' (5/6/2019), 'Domicilio fiscal', 'Número de Solicitud', 'Modalidad / Producto' (Reventa Línea), and 'Movimiento' (Suspension). Datos del Ejecutivo del Concesionario: Includes fields for 'Nombre', 'Email', 'Apellido Paterno', 'Teléfono', 'Apellido Materno', and 'Móvil'. Datos del usuario final: Includes fields for 'Nombre del usuario', 'Identificación' (with a dropdown menu), 'Descripción de la identificación', 'RFC', 'Referencia del Domicilio', and 'Número de línea/Suscriptor'. Bitácora de Comentarios: Includes a text area for 'Comentarios' and an 'Agregar' button. At the bottom of the form, there is a 'Continuar' button with a right arrow icon.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Suspensión, continuación

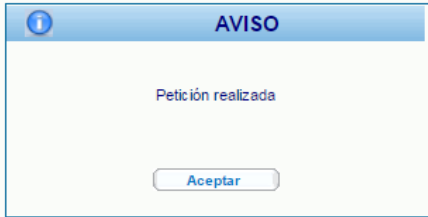
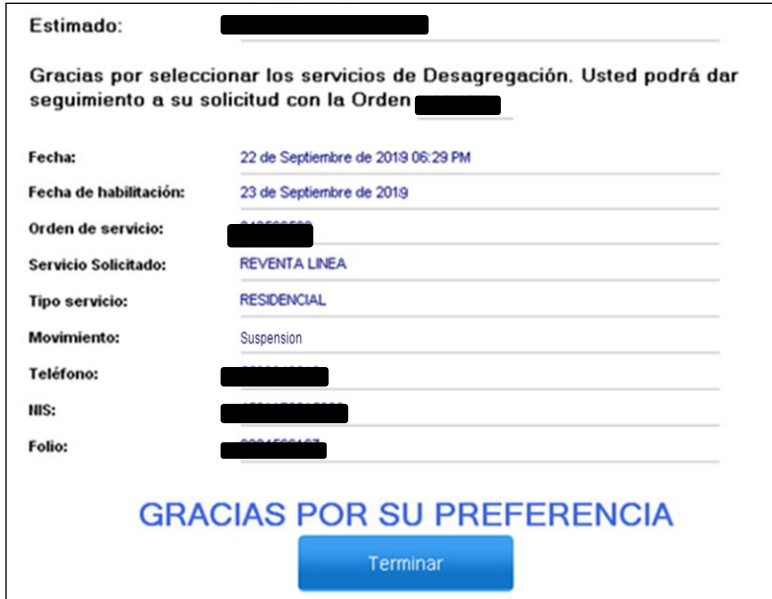
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Suspensión, continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la suspensión de líneas.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 
3	Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla: 
4	Dar clic en Terminar

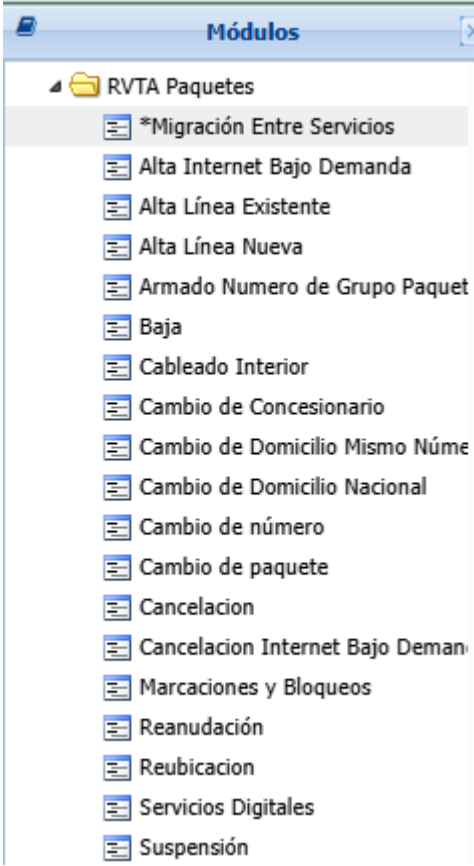
Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar la migración entre Reventa de Paquete a Reventa de Datos o Línea.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

Migración Entre servicios A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la migración entre Reventa de Paquete a Reventa de Datos o Línea.

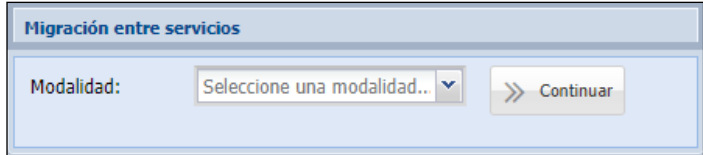
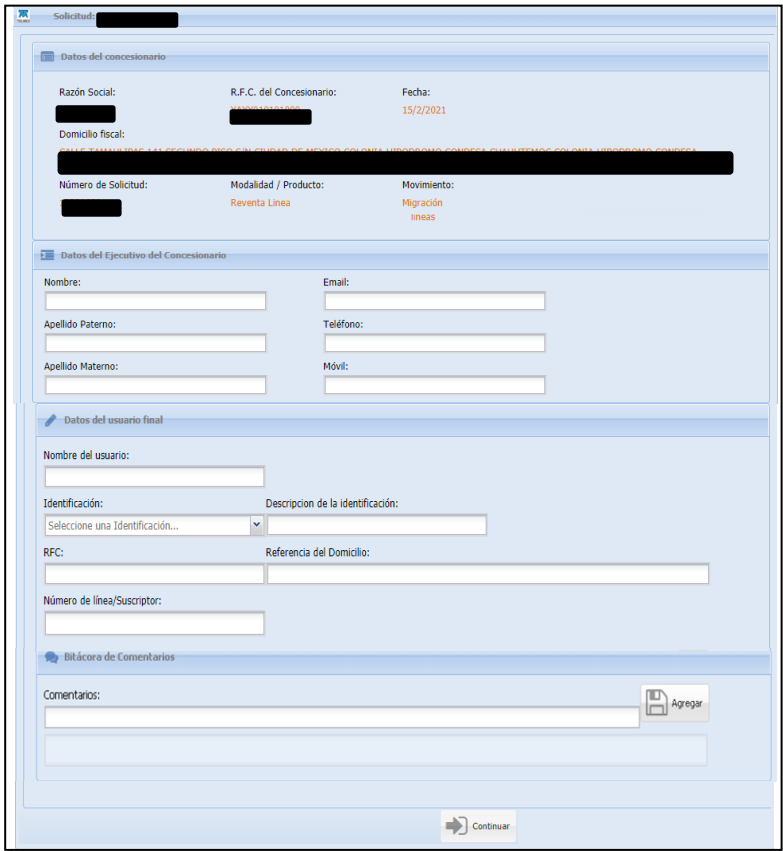
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Migración
servicios,
continuación**

Entre

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Migración entre servicios; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
3	Selecciona el tipo de migración y Dar clic en Continuar, el sistema despliega el siguiente formato: 

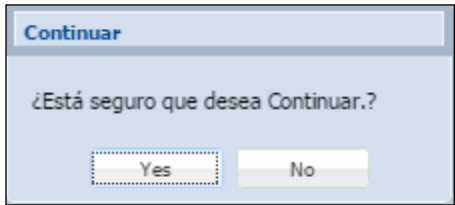
Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

continuación...

Migración Entre servicios,

continuación

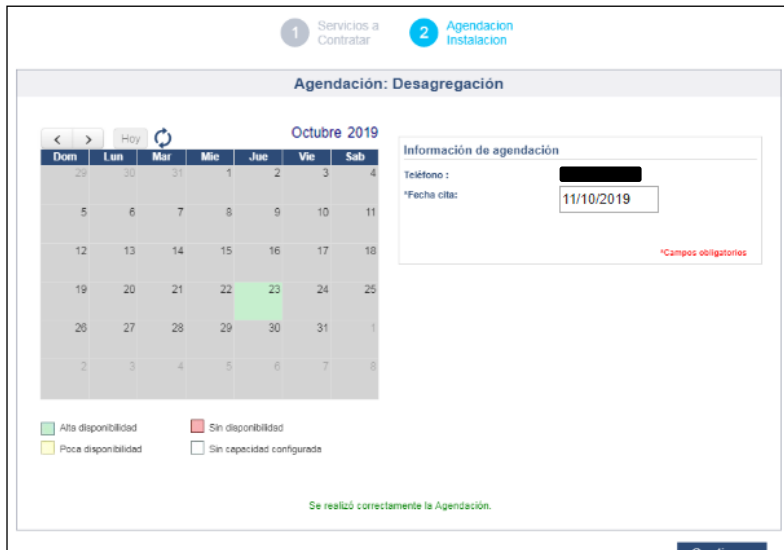
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los siguientes campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

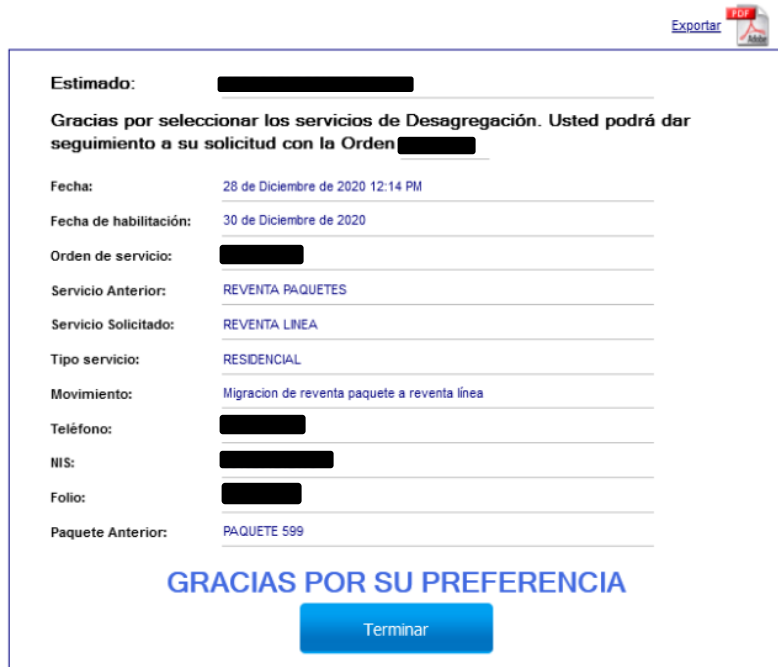
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la migración de un Paquete a línea de voz.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

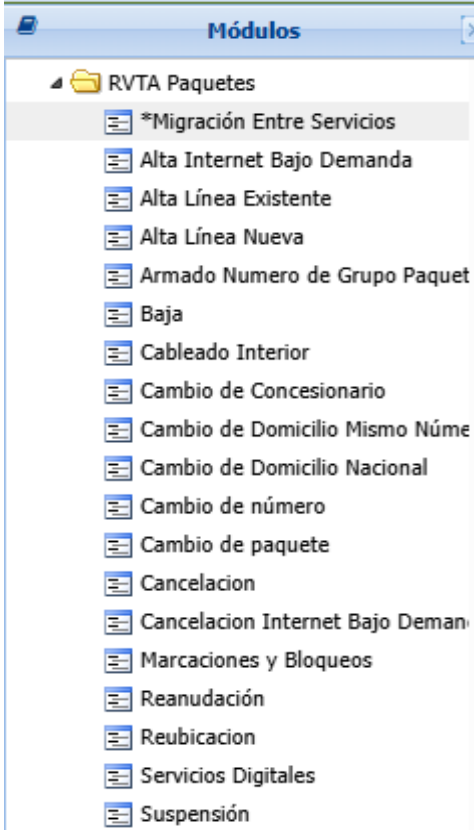
Paso	Acción
3	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
4	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a confirmation window with the following details: - Estimado: [Redacted] - Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted] - Fecha: 28 de Diciembre de 2020 12:14 PM - Fecha de habilitación: 30 de Diciembre de 2020 - Orden de servicio: [Redacted] - Servicio Anterior: REVENTA PAQUETES - Servicio Solicitado: REVENTA LINEA - Tipo servicio: RESIDENCIAL - Movimiento: Migracion de reventa paquete a reventa linea - Teléfono: [Redacted] - NIS: [Redacted] - Folio: [Redacted] - Paquete Anterior: PAQUETE 599 - GRACIAS POR SU PREFERENCIA - Terminar button
5	Dar clic en Terminar .

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la migración entre Reventa de Paquete a Reventa de línea o Datos.

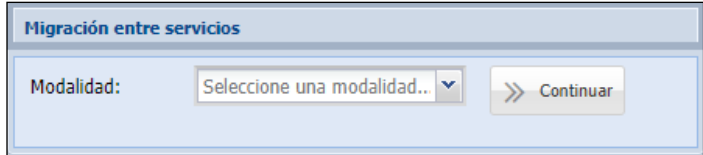
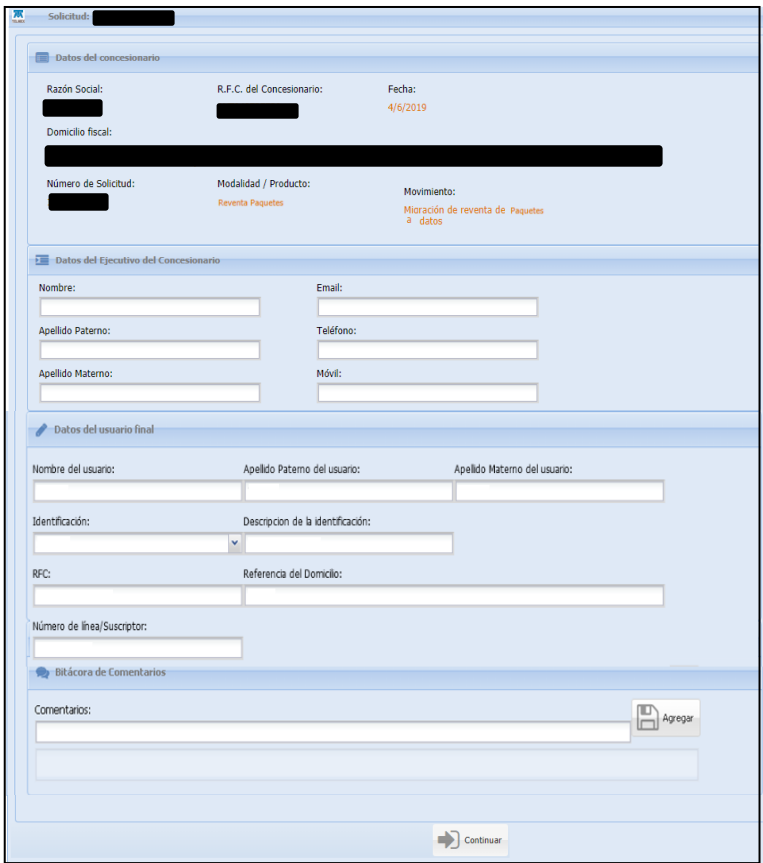
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Under the 'RVTA Paquetes' folder, a list of services is displayed. The option '*Migración Entre Servicios' is highlighted with a grey background. Other visible options include 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Armado Numero de Grupo Paquet', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cambio de paquete', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Migración
servicios,
continuación**

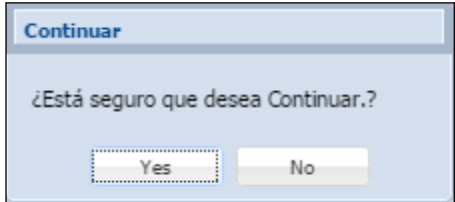
Entre

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Migración entre servicios; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
3	Selecciona el tipo de migración y Dar clic en Continuar, el sistema despliega el siguiente formato: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

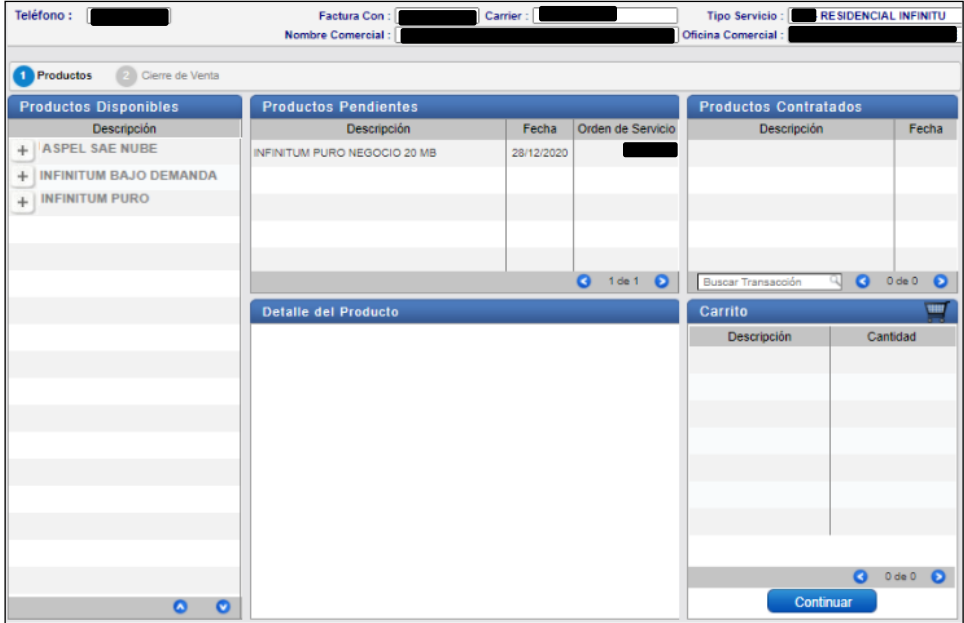
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre del usuario • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

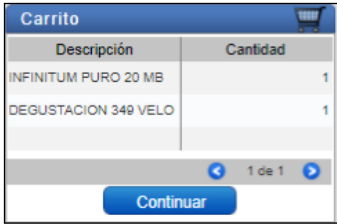
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la migración de Reventa de Paquete a Reventa de datos.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Identifica, en el campo Productos Contratados, el paquete que el cliente tiene contratado y en la columna Productos Disponibles el sistema desplegará las velocidades disponibles del Infinitum Puro. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

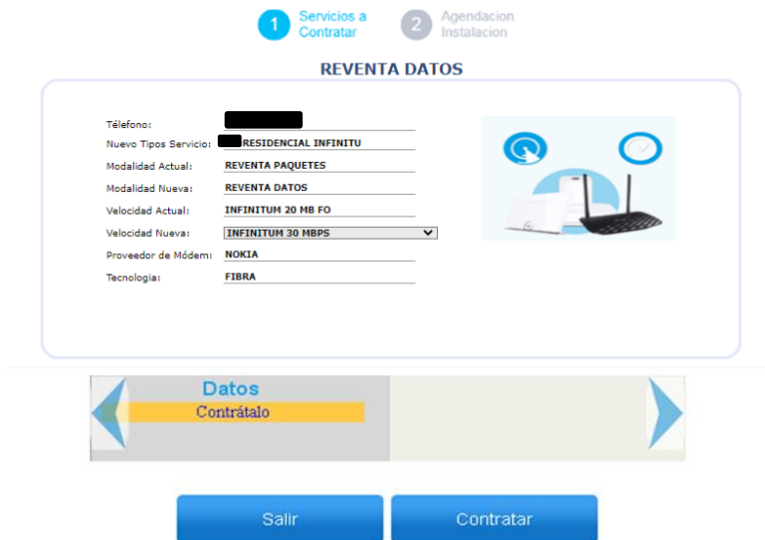
Migración Entre servicios, continuación

Paso	Acción
3	Selecciona la velocidad del Infinitum puro que requiere; observa que, en el campo Detalle de Producto, el sistema despliega el botón Agregar, Como se muestra a continuación:  Importante: Al seleccionar un servicio diferente a la que tenía contratado el cliente, el sistema desplegará la siguiente ventana:  Dar clic en Aceptar y continúa con el procedimiento.
4	Dar clic en Agregar, el sistema realizará las validaciones técnicas para indicar la velocidad real a la que se podrá navegar, como se muestra a continuación: 
5	Dar clic en Continuar y observa que, en el campo Carrito, el sistema ya incluyó el plan a contratar, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
7	Seleccionar y corroborar la nueva velocidad.
8	Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

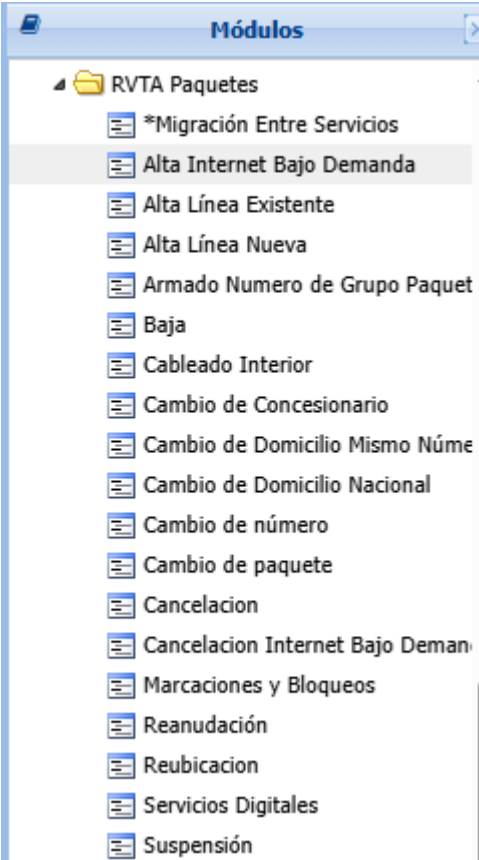
Migración Entre servicios, continuación

Paso	Acción										
9	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.										
10	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: Exportar  Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 6 de Diciembre de 2020 05:32 PM Fecha de habilitación: 11 de Diciembre de 2020 Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Anterior: REVENTA PAQUETES Servicio Solicitado: REVENTA DATOS Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Migración de reventa paquete a reventa datos Teléfono: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Velocidad Solicitada: INFINITUM PURO 20 MB Paquete Anterior: PAQUETE 389 Servicios Digitales: <table> <tr> <td>Sígueme</td> <td>Desactivar</td> </tr> <tr> <td>Llamada en espera</td> <td>Desactivar</td> </tr> <tr> <td>Identificador de llamadas</td> <td>Desactivar</td> </tr> <tr> <td>Tres a la vez</td> <td>Desactivar</td> </tr> <tr> <td>Remarcado en Ocupado</td> <td>Desactivar</td> </tr> </table> GRACIAS POR SU PREFERENCIA	Sígueme	Desactivar	Llamada en espera	Desactivar	Identificador de llamadas	Desactivar	Tres a la vez	Desactivar	Remarcado en Ocupado	Desactivar
Sígueme	Desactivar										
Llamada en espera	Desactivar										
Identificador de llamadas	Desactivar										
Tres a la vez	Desactivar										
Remarcado en Ocupado	Desactivar										
11	Dar clic en Terminar .										

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema permite generar solicitud de Alta de Internet Bajo Demanda para los clientes que cuenten con un Servicio de Reventa de Paquetes.

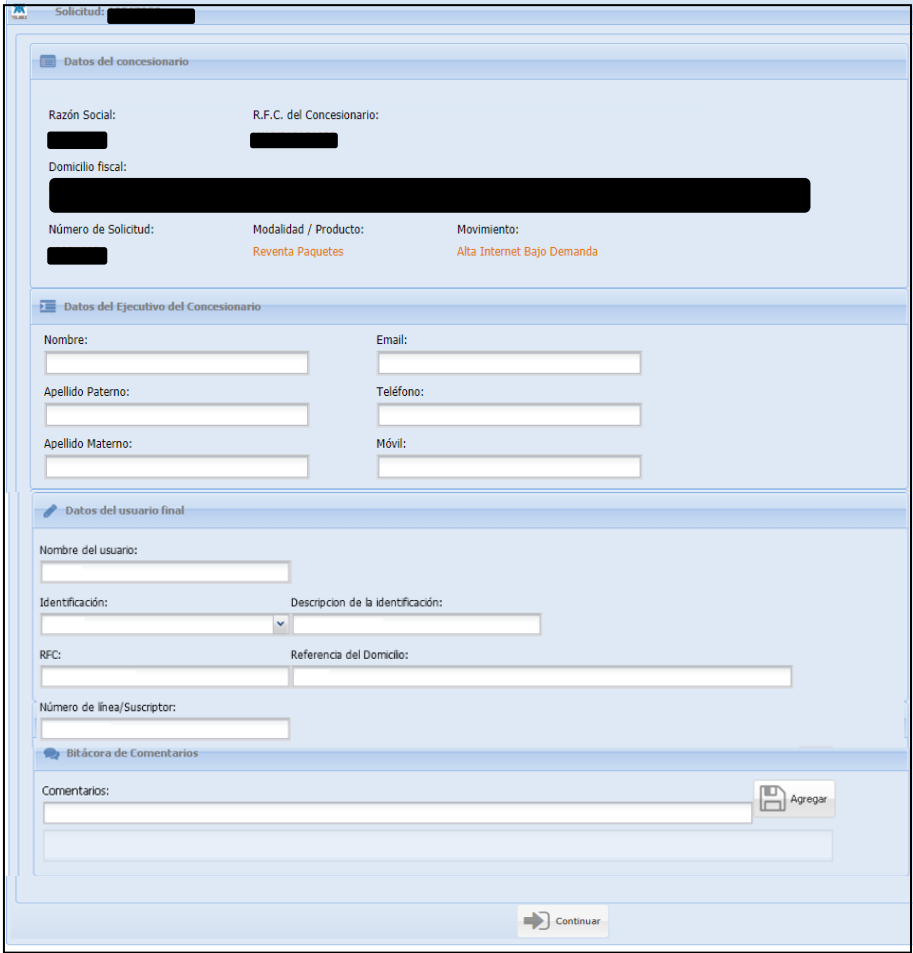
Alta Internet Bajo Demanda Procedimiento para dar de alta el Internet Bajo Demanda.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

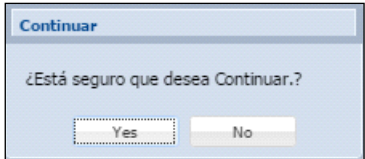
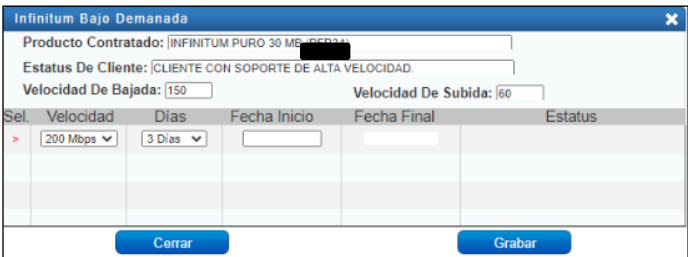
Alta Internet Bajo Demanda, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Alta Internet Bajo Demanda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

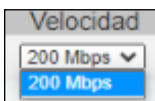
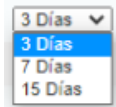
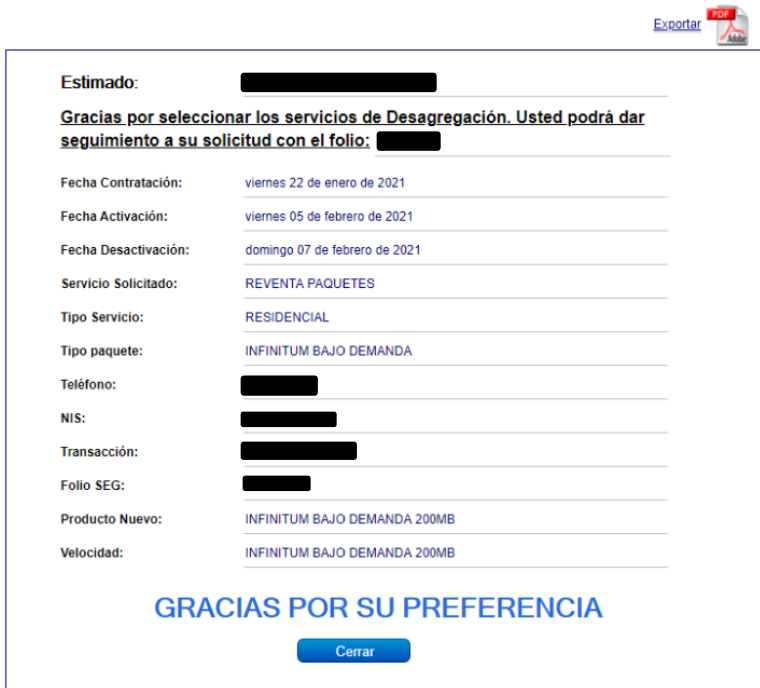
Alta Internet Bajo Demanda, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campo de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar .
6	Revisar la información de la solicitud y. de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
7	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

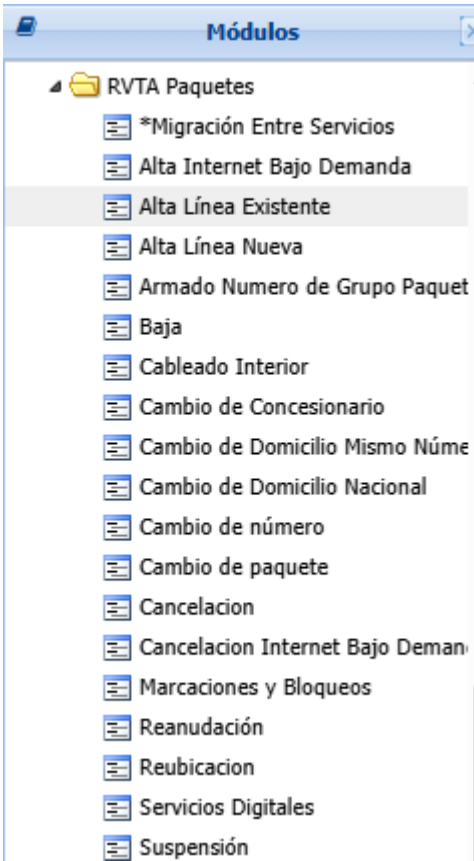
Alta Internet Bajo Demanda, continuación

Paso	Acción
8	Selecciona la información para cada una de las columnas:  
9	Capturar la fecha de inicio del Internet Bajo Demanda.  Observa que el sistema despliega la fecha final de los servicios de Internet Bajo Demanda.
10	Dar clic en Grabar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
11	Dar clic en Cerrar.

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción EL SEG permite generar las solicitudes de Alta de Línea Existente.

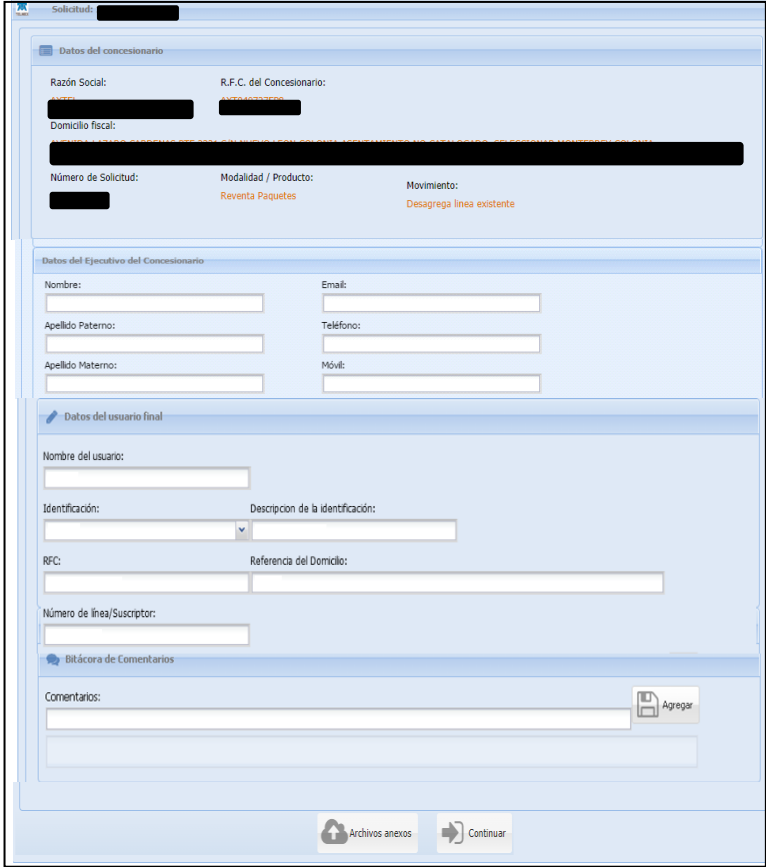
Alta de línea existente A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de desagregación de un Alta de Línea Existente.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there is a folder icon labeled 'RVTA Paquetes'. Below the folder, a list of menu items is displayed, each preceded by a small icon. The item 'Alta Línea Existente' is highlighted with a grey background. The other items in the list are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Nueva', 'Armado Numero de Grupo Paquet', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cambio de paquete', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

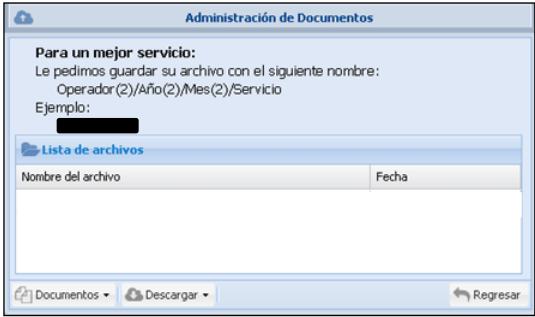
Alta de línea existente, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Alta Línea Existente; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

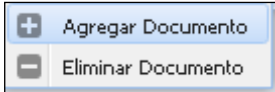
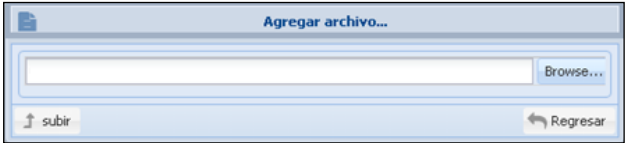
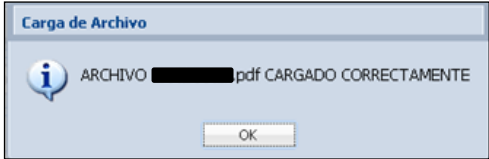
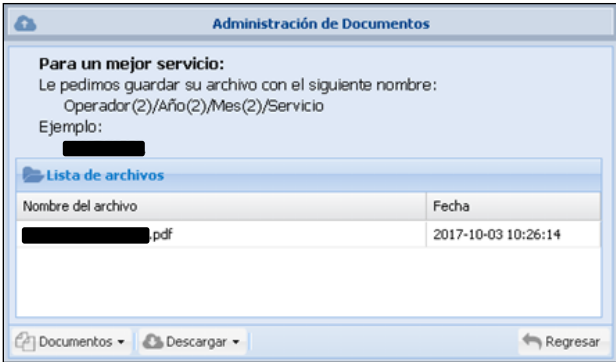
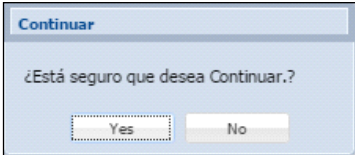
**Alta de línea
existente,**
continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea / Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Adjunta los documentos requeridos en la solicitud • Dar clic en Archivos anexos; el sistema desplegará una ventana, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta de línea
existente,**
continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en Documentos; el sistema despliega las siguientes opciones:  Seleccionar la opción Agregar Documentos y el sistema despliega la siguiente ventana: 
8	Busca el archivo que requieres subir al sistema y Dar clic en Subir; de ser exitoso el procedimiento, el sistema desplegará la siguiente ventana: 
9	Dar clic en OK; el sistema despliega la siguiente ventana: 
10	Dar clic en Regresar .
11	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

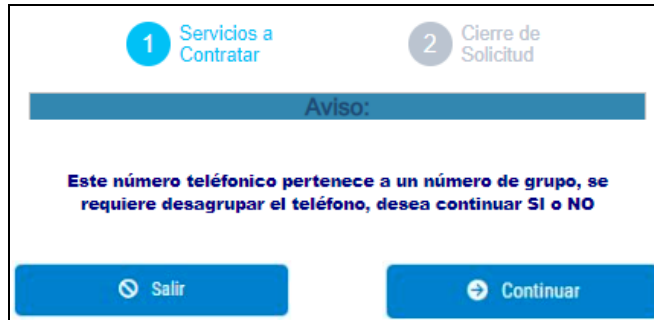
Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta de línea
existente,**
continuación

Línea en Número de grupo

En caso de que el número a desagregar pertenezca a un grupo, el sistema mostrara el siguiente mensaje:



Nota:

Si da clic en **Salir**, se terminará el proceso.

Si da clic en **Continuar**, aparece la siguiente pantalla indicando el teléfono, tipo de servicio con que queda y modalidad.



Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

Al dar clic en **Continuar**, aparece la siguiente pantalla con el cierre de la solicitud.

The screenshot displays a web interface for closing a service request. At the top, there are two tabs: '1 Servicios a Contratar' and '2 Cierre de Solicitud', with the second tab being active. In the top right corner, there is an 'Exportar' button with a PDF icon. The main content area contains the following information:

- Estimado:** [Redacted]
- Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden** [Redacted]
- Fecha:** 20 de Octubre de 2022 11:08 AM
- Fecha de habilitación:** 27 de Octubre de 2022
- Orden de servicio:** [Redacted]
- Servicio Solicitado:** REVENTA PAQUETES
- Tipo servicio:** COMERCIAL
- Movimiento:** Existente
- Tipo paquete:** PAQUETE CONECTES NEGOCIO
- Teléfono:** [Redacted]
- NIS:** [Redacted]
- Folio:** [Redacted]

At the bottom of the form, the text **GRACIAS POR SU PREFERENCIA** is displayed in blue.

En caso de no ser un número perteneciente a un grupo, continué con el proceso normal.

Continúa en la siguiente página...

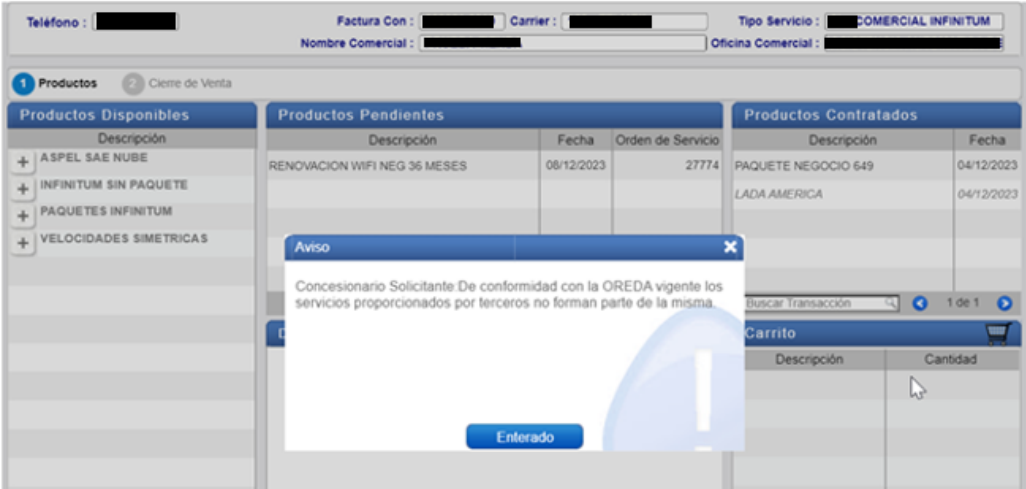
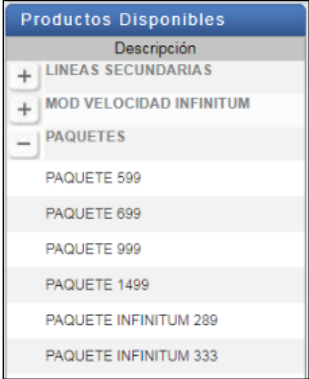
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta de línea existente, continuación

El sistema te guiará por dos rubros para la contratación solicitada, estos son:

- 1. Servicios a contratar
- 2. Agendación instalación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta del servicio.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web application interface for product selection. At the top, there are input fields for 'Teléfono', 'Factura Con', 'Carrier', 'Tipo Servicio' (set to 'COMERCIAL INFINITUM'), 'Nombre Comercial', and 'Oficina Comercial'. Below these are two tabs: '1 Productos' and '2 Cierre de Venta'. The 'Productos' tab is active, showing three columns: 'Productos Disponibles', 'Productos Pendientes', and 'Productos Contratados'. The 'Productos Disponibles' column lists 'ASPEL SAE NUBE', 'INFINITUM SIN PAQUETE', 'PAQUETES INFINITUM', and 'VELOCIDADES SIMETRICAS'. The 'Productos Pendientes' column shows 'RENOVACION WIFI NEG 36 MESES' with a date of '08/12/2023' and an order number of '27774'. The 'Productos Contratados' column shows 'PAQUETE NEGOCIO 649' and 'LADA AMERICA' with a date of '04/12/2023'. A modal dialog titled 'Aviso' is displayed in the center, with the text: 'Concesionario Solicitante De conformidad con la OREDA vigente los servicios proporcionados por terceros no forman parte de la misma.' and a button labeled 'Enterado'.
2	Identifica, en el campo Productos Contratados, el paquete que el cliente tiene contratado; en la columna de la derecha el sistema desplegará los paquetes disponibles.  The screenshot shows a dropdown menu titled 'Productos Disponibles'. It lists several options: 'LINEAS SECUNDARIAS', 'MOD VELOCIDAD INFINITUM', 'PAQUETES', 'PAQUETE 599', 'PAQUETE 699', 'PAQUETE 999', 'PAQUETE 1499', 'PAQUETE INFINITUM 289', and 'PAQUETE INFINITUM 333'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

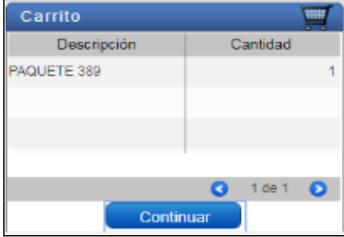
**Alta de línea
existente,
continuación**

Paso	Acción
3	Selecciona el paquete requerido por el cliente y observa que en el campo Detalle de Producto el sistema despliega el botón Agregar, como se muestra a continuación: 
4	Dar clic en Agregar y el sistema realizará las validaciones técnicas para indicar la velocidad real a la que se podrá navegar, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

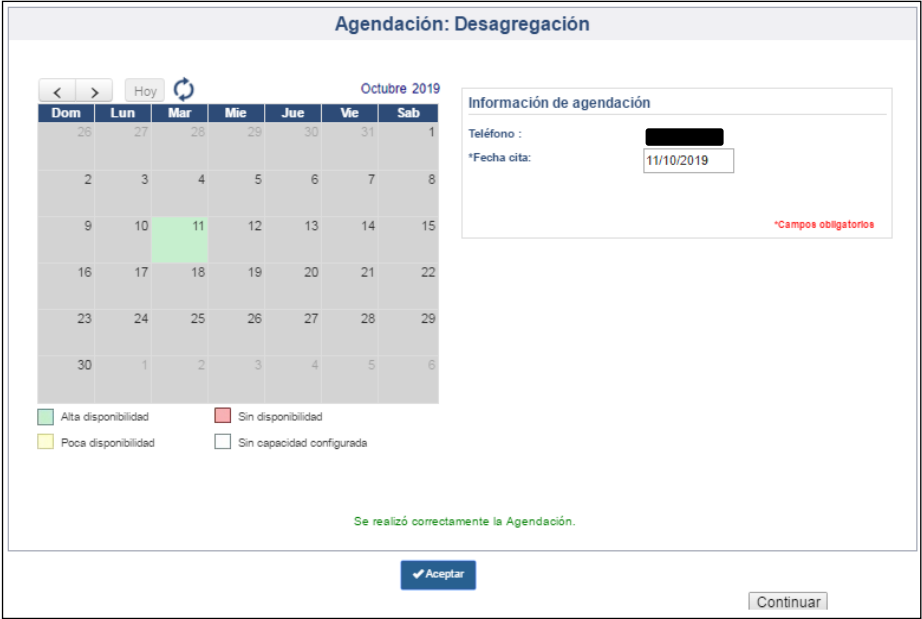
Alta de línea
existente,
continuación

Paso	Acción
5	Dar clic en Agregar y observa el campo Carrito; el sistema ya incluyó el paquete a contratar, como se muestra a continuación.  Nota: Si no cambia el paquete el sistema despliega ya en el campo carrito el paquete que tiene contratado.
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
7	Seleccionar y corroborar los siguientes campos: • La Velocidad Nueva • El Tipo de Módem • El Tipo de Entrega

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

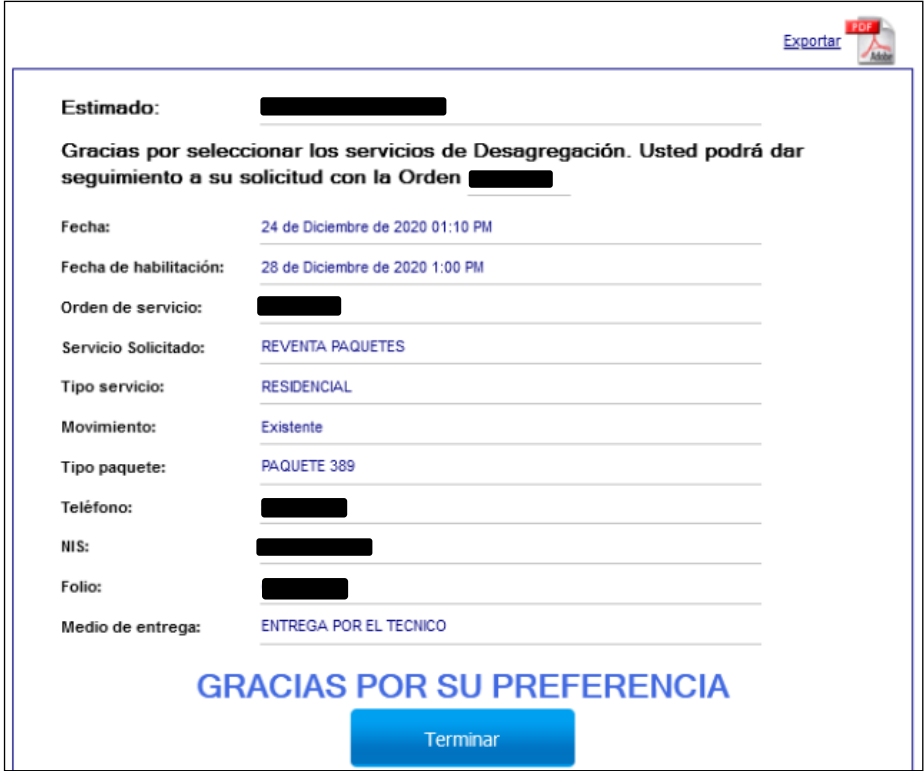
Alta de línea
existente,
continuación

Paso	Acción
8	Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación:  Nota: El calendario indicará la fecha contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente: - Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo seis días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento. - Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.
9	Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

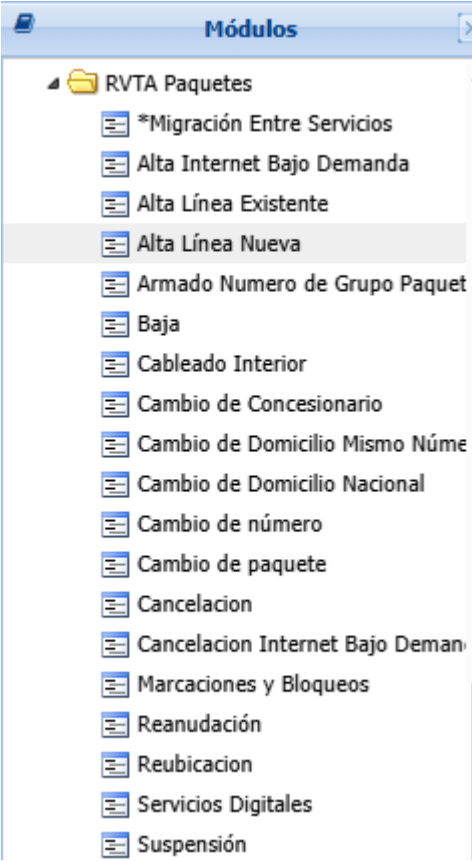
Alta de línea
existente,
continuación

Paso	Acción
10	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: 
11	Dar clic en Terminar .

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión permite realizar el Alta Nueva de Reventa de Paquete.

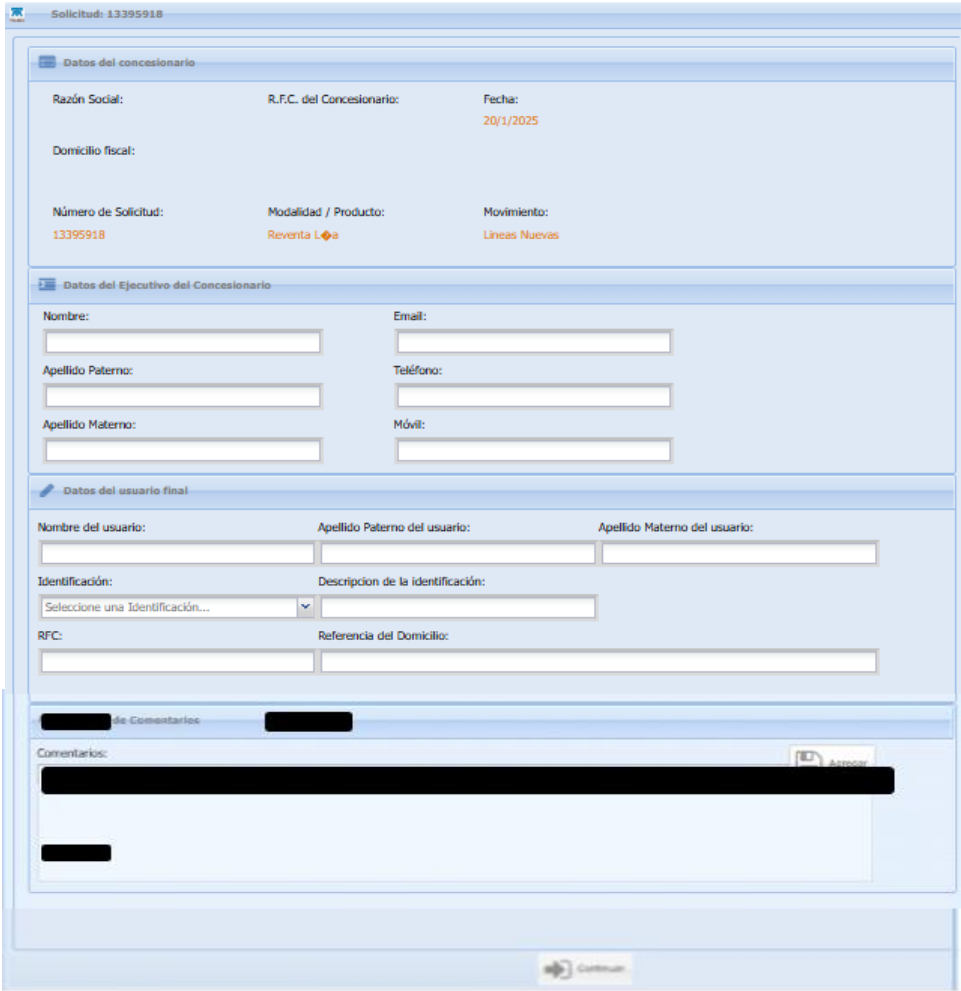
Alta Línea Nueva A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el Alta Nueva de Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar la pestaña Módulos en la pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,
continuación...

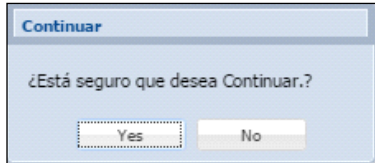
Alta Línea
Nueva,
continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Alta Línea nueva; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Tipo de Módem. Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

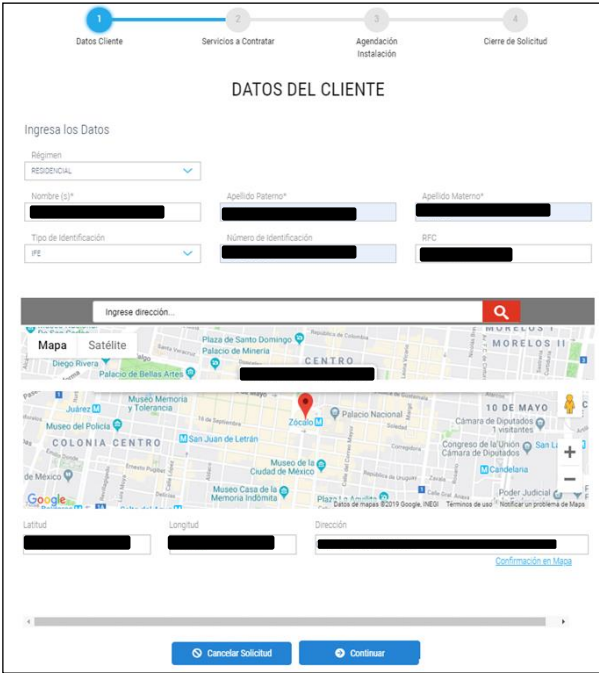
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea
Nueva,
continuación

El Sistema Electrónico de Gestión te guiará por cuatro grandes rubros para la contratación solicitada; estos son:

- 1. Datos del cliente
- 2. Servicios a contratar
- 3. Agendación instalación
- 4. Cierre de solicitud

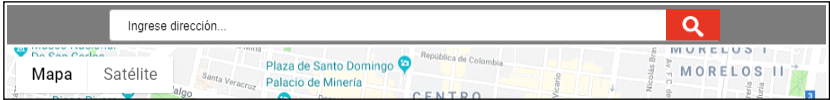
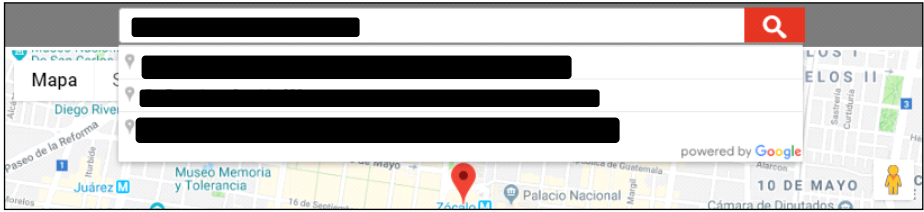
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta del servicio **1 Datos del cliente.**

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Venta Paquetes, continuación...

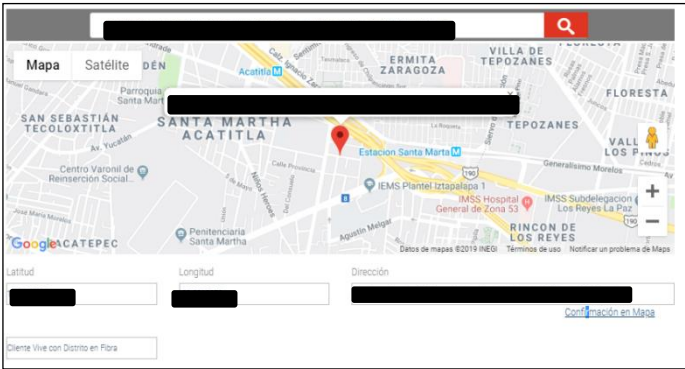
**Alta Línea
Nueva,**
continuación

Paso	Acción
2	Corroborar los datos del cliente en cada uno de los campos "Datos del cliente": • Nombre del cliente • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de Identificación • Número de identificación • Registro federal de causantes Como se muestra a continuación: 
3	• Capturar la dirección del cliente final en el campo "Ingrese dirección".  Como se muestra a continuación:  • Selecciona la dirección que estás buscando de las diferentes concordancias que te muestra Google Maps.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea Nueva, continuación

Paso	Acción																														
4	Dar clic en ; el sistema señalará el domicilio, como se muestra a continuación:  Importante: Puedes mover el  para indicar el domicilio correcto. Nota: Si el domicilio del cliente se encuentra en un distrito con fibra óptica el sistema lo indica desplegando el siguiente campo: Cliente Vive con Distrito en Fibra																														
5	Dar clic en Confirmación en Mapa , el sistema despliega la dirección del cliente en los campos correspondientes, como se muestra a continuación: <table><tr><td>Estado*</td><td>Mpio / Delegación*</td><td>Colonia*</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Código Postal*</td><td>Calle*</td><td>Número Exterior</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Número Interior</td><td>Manzana</td><td>Lote</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Edificio</td><td>Departamento</td><td>Calificador</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>Subnúmero</td><td></td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td><td></td></tr></table> Confirmar Domicilio	Estado*	Mpio / Delegación*	Colonia*				Código Postal*	Calle*	Número Exterior				Número Interior	Manzana	Lote				Edificio	Departamento	Calificador				Subnúmero					
Estado*	Mpio / Delegación*	Colonia*																													
Código Postal*	Calle*	Número Exterior																													
Número Interior	Manzana	Lote																													
Edificio	Departamento	Calificador																													
Subnúmero																															

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

Paso	Acción
6	Corroborar los datos del domicilio y si son correctos, Dar clic en Confirmar Domicilio, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:  <u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación. Trabajo Especial Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación ✓ Aceptar ⌛ Rechazar Trabajo Especial Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634554 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial. ✓ Aceptar

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en ; el sistema desplegará el domicilio al final de los campos, como se muestra a continuación:
8	Dar clic en ; el sistema despliega la pantalla, correspondiente al rubro 2 Servicio a contratar: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea
Nueva,
continuación

Paso	Acción
9	Observa los servicios disponibles para Paquetes. 
10	Selecciona la casilla de verificación del Paquete a contratar, con esta acción el sistema mostrará tres productos; el primero de derecha a izquierda considerado como producto destacado, a su derecha el producto meta y al final una velocidad superior al producto meta, como se muestra a continuación: ☐ PAQUETE 389 Hasta 10 Megas ☐ PAQUETE 435 Hasta 20 Megas ☐ PAQUETE INFINITUM 333 Hasta 5 Megas <u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación. Trabajo Especial Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial; en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación <input checked="" type="button" value="Aceptar"/> Rechazar Trabajo Especial Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634582 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial. <input checked="" type="button" value="Aceptar"/>

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

Importante: Los productos que despliega el sistema siempre están relacionados al servicio y a las facilidades que tiene el cliente en su domicilio, como ejemplo este domicilio cuenta con facilidades de fibra óptica.

Si se requiere ver una oferta diferente a los primeros productos, Dar clic en [Ver Otros Productos](#), el sistema desplegará los productos disponibles, como se muestra a continuación:

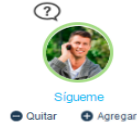
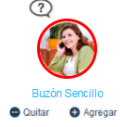
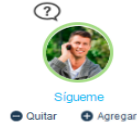
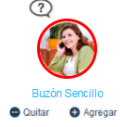
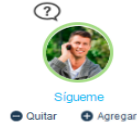
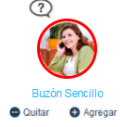


Paso	Acción
11	Selecciona el producto a contratar y a continuación, despliega una escala indicando la velocidad que alcanzará el servicio, de acuerdo al código de colores.  • El globo azul, corresponde a la velocidad disponible. • El globo verde, corresponde a la velocidad comercial. Importante: Cuando las facilidades de Red se encuentran en fibra óptica, el sistema desplegará la misma velocidad disponible y comercial, en los casos de facilidades de cobre esta puede variar.
12	Se mostrará el tipo de entrega del Módem. Corroborar la tecnología y proveedor, como se muestra a continuación: 
13	Selecciona o corrobora el plan de pago de los gastos de instalación, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

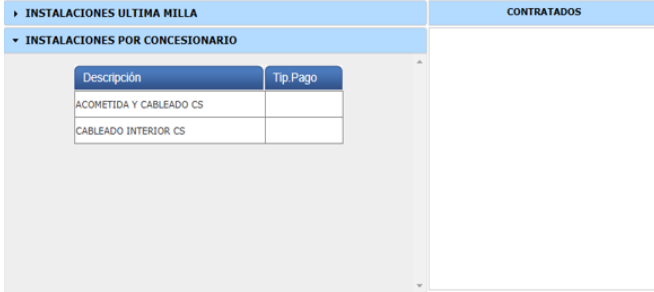
**Alta Línea
Nueva,**
continuación

Paso	Acción						
14	Selecciona los servicios Digitales a solicitud del cliente, Dar clic en el cuadro de Servicios Digitales, el sistema desplegará los servicios Digitales disponibles, como se muestra a continuación: 						
15	Proceder de acuerdo con lo siguiente <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>dar de alta un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> <tr> <td>dar de baja un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 	dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 
Si se requiere...	Entonces...						
dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 						
dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 						

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

Paso	Acción
16	Selecciona el cableado interior y roseta a solicitud del cliente, Dar clic en el cuadro de Instalación, el sistema desplegará las opciones disponibles, como se muestra a continuación:  Selecciona el cableado interior y roseta a solicitud del Concesionario, Dar clic en el cuadro de Instalación, el sistema desplegará las opciones disponibles, como se muestra a continuación: 
17	Seleccionar la opción requerida de cableado y rosetas a solicitud del cliente, con esta acción el sistema desplegará en la columna de la izquierda la opción seleccionada, como se muestra a continuación: 

Seleccionar la opción requerida de acometida, cableado y rosetas a solicitud del Concesionario, con esta acción el sistema desplegará en la columna de la izquierda la opción seleccionada, como se muestra a continuación:

INSTALACIONES

INSTALACIONES ULTIMA MILLA

INSTALACIONES POR CONCESIONARIO

Descripción	Tip Pago
ACOMETIDA Y CABLEADO CS	
CABLEADO INTERIOR CS	

CONTRATADOS

Cant.	Descripción	Tipo pago
1	ACOMETIDA Y CABLEADO CS	Contado

* Seleccione servicio para cancelar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea Nueva,
continuación

Paso	Acción																																																	
18	Dar clic en ✓ ACEPTAR, el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 3 Agendación Instalación, como se muestra a continuación: Diciembre 2022 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Dom</th><th>Lun</th><th>Mar</th><th>Mie</th><th>Jue</th><th>Vie</th><th>Sab</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>11</td><td style="background-color: #007bff; color: white;">12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr> <tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr> <tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr> </tbody> </table> Alta disponibilidad Sin disponibilidad Estimado CS : Se le informa que, al seleccionar una fecha y horario específico, se estará aplicando a petición del propio CS una de las excepciones al principio de Primeras Entradas Primeras Salidas , relativa a Necesidades/Horarios del Cliente Información de agendación Teléfono : [REDACTED] *Fecha cita: 12/12/2022 *Hora: 13:00 *Campos obligatorios Datos titular *Nombre del contacto: [REDACTED] *Teléfono del contacto: [REDACTED] *Teléfono celular: [REDACTED] Correo electrónico: [REDACTED] ☐ No proporcionó *Campos obligatorios <u>Nota:</u> El calendario mostrará los días que el CS puede seleccionar para la habilitación del servicio contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente: Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab																																												
27	28	29	30	1	2	3																																												
4	5	6	7	8	9	10																																												
11	12	13	14	15	16	17																																												
18	19	20	21	22	23	24																																												
25	26	27	28	29	30	31																																												
1	2	3	4	5	6	7																																												

	solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo). • Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).
--	---

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

Paso	Acción																																																	
19	Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema en color verde, como se muestra a continuación: <table><tr><th>Dom</th><th>Lun</th><th>Mar</th><th>Mie</th><th>Jue</th><th>Vie</th><th>Sab</th></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr><tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr><tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr><tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles horarios y rango de horario de instalación, como se muestra a continuación: * Entre semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 15/06/2023 *Hora: 10:00 10:00 13:00 16:00 MATUTINO_09:00_14:00 VESPERTINO_14:00_19:00 Datos del contacto *Campos obligatorios * Fin de semana Información de agendación Teléfono : *Fecha cita: 25/02/2019 *Hora: 10:00 10:00 *Campos obligatorios	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab																																												
28	29	30	31	1	2	3																																												
4	5	6	7	8	9	10																																												
11	12	13	14	15	16	17																																												
18	19	20	21	22	23	24																																												
25	26	27	28	29	30	31																																												
1	2	3	4	5	6	7																																												

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

Paso	Acción
20	Dar clic en ✓ ACEPTAR; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del Concesionario, Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.
21	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación: Estimado: ALESTRA, SR L C V Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud: 000503251 Fecha: 16 de Enero de 2025 12:24 PM Fecha de habilitación: 20 de Enero de 2025 10:00 AM Orden de servicio: 000503251 Servicio solicitado: REVENTA PAQUETES Tipo servicio: RESIDENCIAL Tipo paquete: PAQUETE 389 Teléfono: 5552949593 NIS: 4512250149328 Folio: 0010547412 Equipo Terminal: MODEM BLANCO Modo de entrega: ENTREGA POR EL TECNICO Gastos de instalación: GASTO DEBITASE Acometida: COBRE Cableado interior CS: ACOMETIDA Y CABLEADO CS CABLEADO INTERIOR CS Terminar
22	Dar clic en Terminar .

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

**Domicilio no
existe en BD**

En el procedimiento de alta de línea nueva con paquete, si al **Confirmar Domicilio de instalación**, el sistema desplegará la siguiente ventana:

Aviso

Estimado Concesionario, el domicilio solicitado no se encuentra en nuestra base de datos, ¿desea darlo de alta? Este proceso no garantiza la existencia de facilidades y de acuerdo con la OREDA puede tardar un máximo 48 horas, los cuales son independientes de los plazos de instalación establecidos en la misma OREDA, por lo que el CS deberá dar el seguimiento correspondiente.

✓ Aceptar
✕ Cancelar

Tomar en cuenta las condiciones para la contratación del servicio.

**Alta
domicilio no
existe en BD**

Procedimiento en la contratación del Alta de línea nueva con paquete, cuando no se encuentra el domicilio en la base de datos.

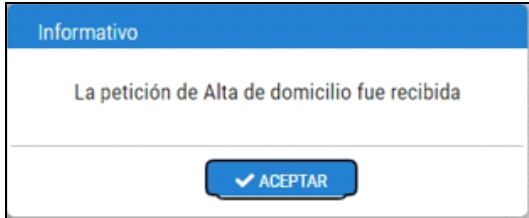
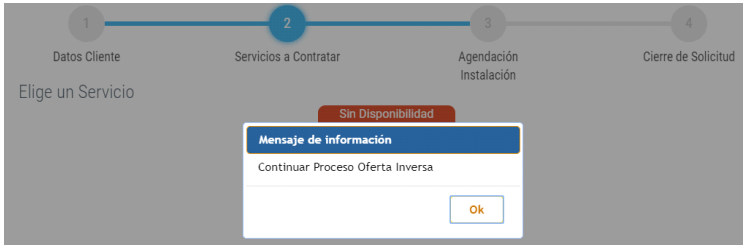
Paso	Acción																																							
1	Dar clic en ✓ ACEPTAR y el sistema desplegará la siguiente ventana: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Estado*</td> <td style="width: 33%;">Municipio / Alcaldía*</td> <td style="width: 33%;">Colonia*</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Código Postal*</td> <td>Tipo de calle</td> <td>Calle*</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Número Exterior</td> <td>Número Interior</td> <td>Manzana</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Lote</td> <td>Edificio</td> <td>Departamento</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Calificador</td> <td>Subnúmero</td> <td>Entre Calle 1</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Entre Calle 2</td> <td>Georeferencia / Coordenadas</td> <td>Referencia de Domicilio Cercano</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Regresar</td> <td style="text-align: center;">Solicitar Domicilio</td> </tr> </table>	Estado*	Municipio / Alcaldía*	Colonia*				Código Postal*	Tipo de calle	Calle*				Número Exterior	Número Interior	Manzana				Lote	Edificio	Departamento				Calificador	Subnúmero	Entre Calle 1				Entre Calle 2	Georeferencia / Coordenadas	Referencia de Domicilio Cercano					Regresar	Solicitar Domicilio
Estado*	Municipio / Alcaldía*	Colonia*																																						
Código Postal*	Tipo de calle	Calle*																																						
Número Exterior	Número Interior	Manzana																																						
Lote	Edificio	Departamento																																						
Calificador	Subnúmero	Entre Calle 1																																						
Entre Calle 2	Georeferencia / Coordenadas	Referencia de Domicilio Cercano																																						
	Regresar	Solicitar Domicilio																																						

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

continuación...

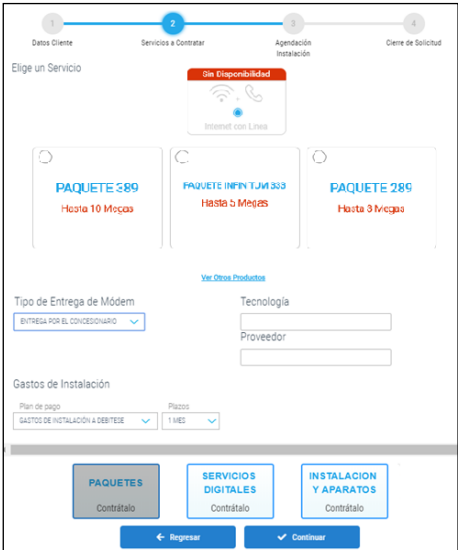
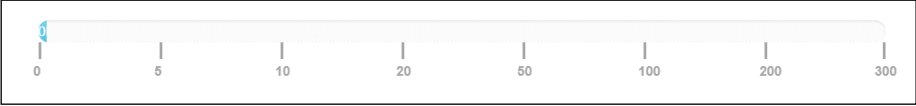
**Alta
domicilio no
existe en BD,**
continuación

Paso	Acción
2	Capturar y/o corrobora la información solicitada en cada uno de los campos: • Tipo de calle * • Número exterior * • Entidad federativa * • Manzana • Entre calle 1 • Orientación • Calificador • Sub número • Edificio • Departamento • Calle * • Interior • Municipio * • Colonia * • Lote • Entre calle 2 • Terminal • Georeferencia / Coordenadas • Referencia de Domicilio Cercano * Campos obligatorios
3	Dar clic en Solicitar Domicilio y el sistema desplegará la ventana siguiente: 
4	Dar clic en ACEPTAR y el sistema despliega la siguiente ventana y en segundo plano despliega la pantalla del rubro 2. Servicios a contratar, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta domicilio no existe en BD, continuación

Paso	Acción
5	Dar clic en Ok y el sistema presenta en primer plano la pantalla de Servicios a contratar, como se muestra a continuación: 
6	Selecciona el paquete a contratar, y el sistema despliega la escala de la velocidad sin datos, como se presenta a continuación:  Importante: Selecciona de preferencia el paquete con menor velocidad, para que pueda alcanzar facilidades en cobre o fibra.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación**

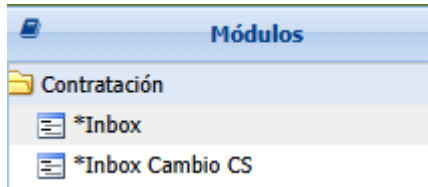
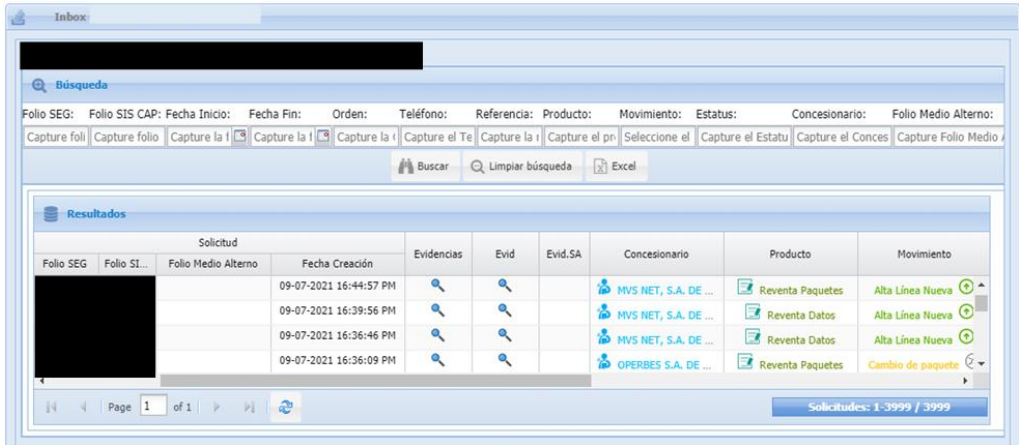
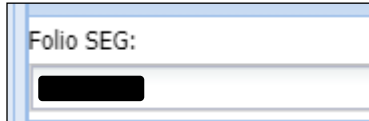
Paso	Acción
7	Dar clic en  y el sistema despliega la pantalla de resumen como se muestra a continuación: 
8	Dar clic en  y recuerda que deberás darle seguimiento a esta solicitud en el Inbox.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Seguimiento
domicilio no
existe en BD**

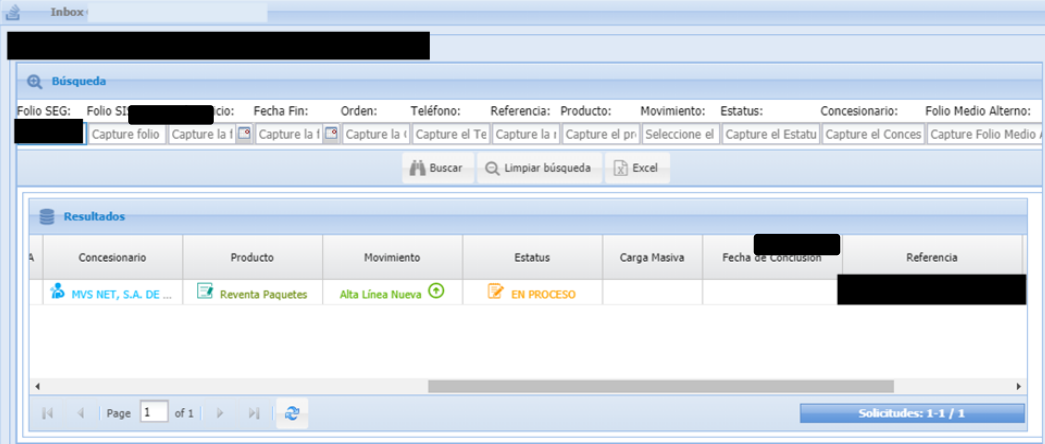
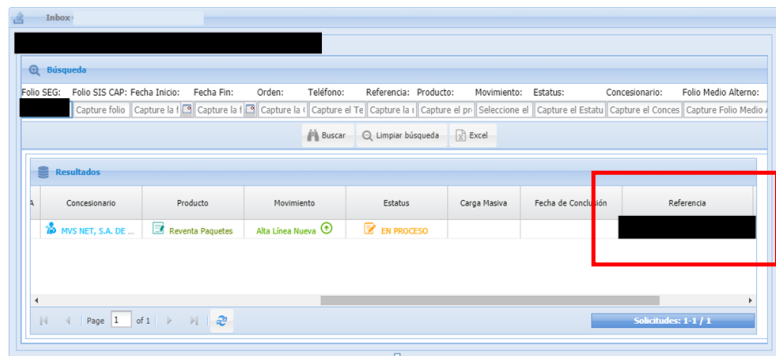
Procedimiento para realizar el seguimiento a las solicitudes de Alta Nueva de Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar el Menú principal en la pantalla. 
2	Seleccionar la opción *Inbox y el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Capturar el folio SEG, de la solicitud. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Seguimiento
domicilio no
existe en BD,
continuación

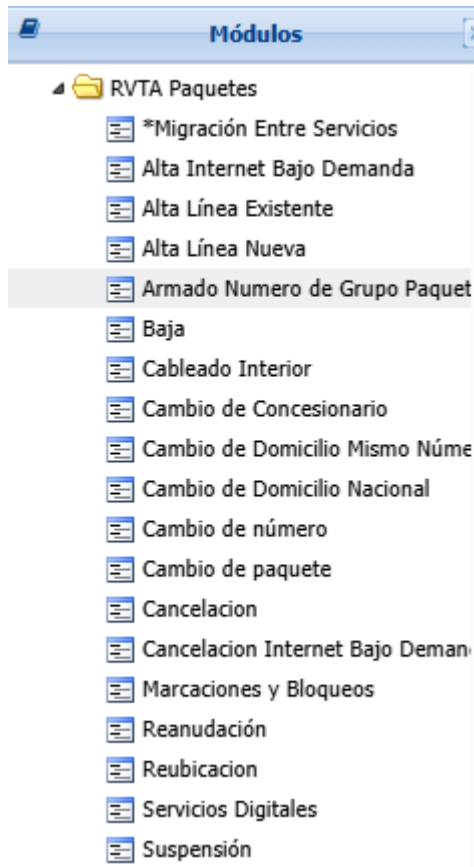
Paso	Acción
4	Dar clic en  y el sistema despliega la siguiente pantalla:  Observa: En el campo Referencia el sistema únicamente despliega el folio de la OS y aun no cuenta con número telefónico asignado. Transcurrido el tiempo especificado en la OREDA, Revisar nuevamente el folio, como se muestra a continuación.  Observa la imagen, como el campo referencia ya cuenta con un número telefónico asignado, esto indica que el proceso de aprovisionamiento de facilidades ya concluyo.

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción Si el teléfono del grupo que desea armar es con paquete, lo puede armar en ésta opción. Si quiere poner como teléfono de cabecera uno solo con voz, debe ir a la opción correspondiente dentro de Reventa de líneas.

Armado número de grupo

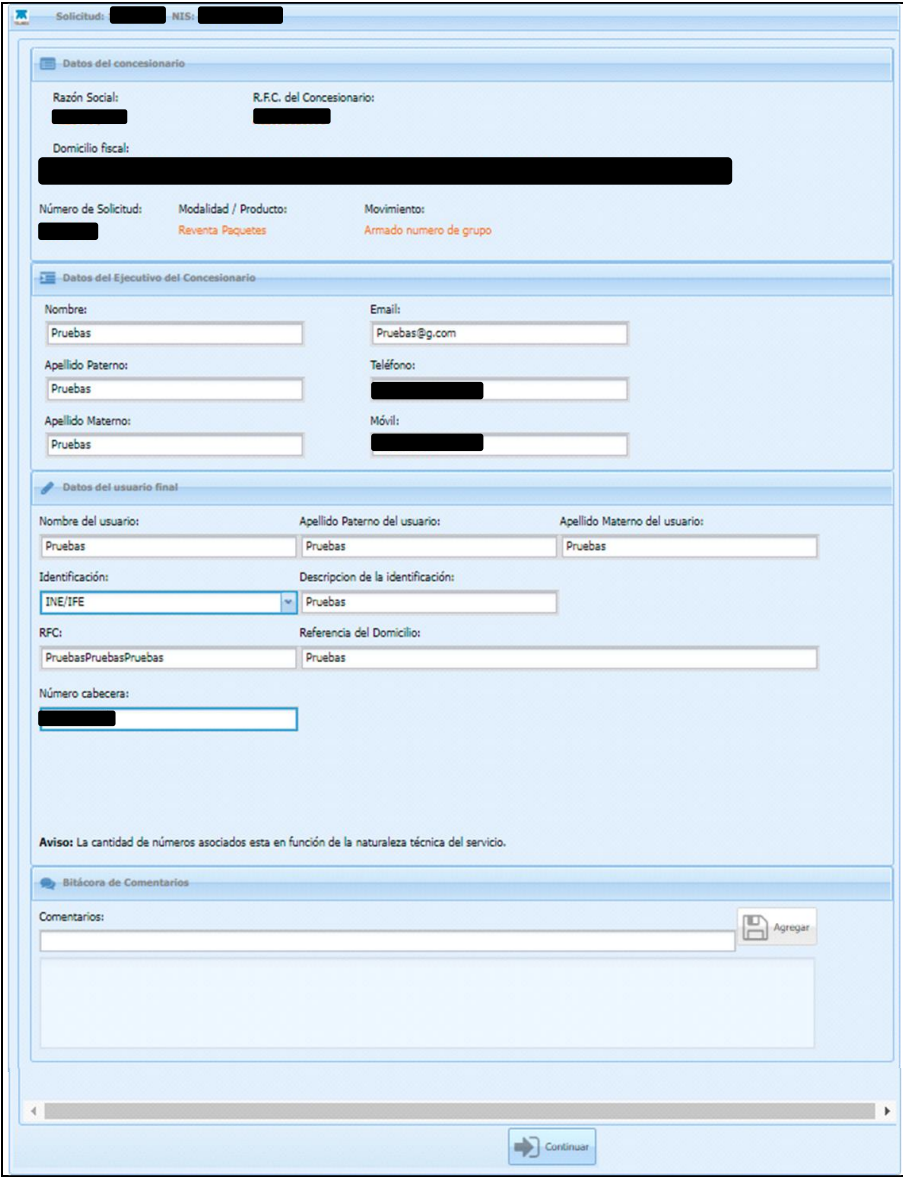
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud del Armado número de número de grupo.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, a folder icon labeled 'RVTA Paquetes' is expanded, revealing a list of options. The option 'Armado Numero de Grupo Paquet' is highlighted with a grey background. Other visible options include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cambio de paquete', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Armado
número de
grupo,**
continuación

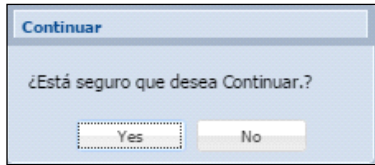
Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Armado número de grupo; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

continuación...

Armado
número de
grupo,
continuación

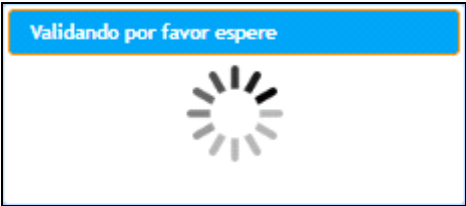
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número telefónico con paquete con beneficios Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Armado
número de
grupo,
continuación

Entonces el sistema efectuará las validaciones correspondientes, mostrando la siguiente ventana.



Paso	Acción																
7	El sistema muestra el teléfono identificado como cabecera de grupo, a continuación deberás comenzar a capturar cada uno de los teléfonos pertenecientes al grupo y presiona el botón de Agregar 1 Número de grupo 2 Cierre de solicitud Teléfono cabecera: [REDACTED] Teléfono a capturar: [REDACTED]  Doble click al registro en la columna de teléfono al que desea excluir del grupo <table><tr><th>Teléfono</th><th>Nombre del Cliente</th><th>Tecnología</th><th>Observaciones</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> Continuar Y el sistema realiza la validación correspondiente. 1 Número de grupo 2 Cierre de solicitud Teléfono cabecera: [REDACTED] Teléfono a capturar: [REDACTED] VALIDANDO TELEFONO GUIA POR FAVOR ESPERE [REDACTED] Doble click al registro en la columna de teléfono al que desea excluir del grupo <table><tr><th>Teléfono</th><th>Nombre del Cliente</th><th>Tecnología</th><th>Observaciones</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>	Teléfono	Nombre del Cliente	Tecnología	Observaciones					Teléfono	Nombre del Cliente	Tecnología	Observaciones				
Teléfono	Nombre del Cliente	Tecnología	Observaciones														
Teléfono	Nombre del Cliente	Tecnología	Observaciones														

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Armado número de grupo, continuación

Una vez capturados los números requeridos (Hasta un máximo de 14 líneas) pertenecientes al Número de Grupo, el sistema desplegará el siguiente mensaje.

The screenshot shows a web interface with two steps: 1. Número de grupo and 2. Cierre de solicitud. A modal dialog box is displayed with the title 'Mensaje de información' and the text 'Se ah alcanzado el máximo de 14 líneas en este grupo'. Below the text is an 'Ok' button. In the background, there is a table with columns 'Teléfono' and 'Nombre', and a 'Continuar' button at the bottom.

Paso	Acción
8	Dar Clic en Ok y posteriormente en Continuar para que el sistema efectúe las validaciones finales. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Armado
número de
grupo,
continuación**

El sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro **2 Cierre de solicitud**, como se muestra a continuación:

1 Número de grupo 2 Cierre de solicitud

Exportar PDF

Estimado: [Redacted]

Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación.

Fecha: 24 de Mayo de 2022 6:25 pm

Fecha de Habilitación: 31 de Mayo de 2022

Servicio Solicitado: Armado de Número de Grupo

Tipo de Servicio: Comercial

Movimiento: Armado de Número de Grupo

NIS: [Redacted]

Folio: [Redacted]

Teléfono Cabecera: [Redacted]

Teléfono Miembro 1: [Redacted]

Teléfono Miembro 2: [Redacted]

Teléfono Miembro 3: [Redacted]

Teléfono Miembro 5: [Redacted]

Teléfono Miembro 6: [Redacted]

Teléfono Miembro 7: [Redacted]

Teléfono Miembro 8: [Redacted]

Teléfono Miembro 9: [Redacted]

Teléfono Miembro 10: [Redacted]

Teléfono Miembro 11: [Redacted]

Teléfono Miembro 12: [Redacted]

Teléfono Miembro 13: [Redacted]

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

Salir

Paso	Acción
9	Dar clic en Salir .

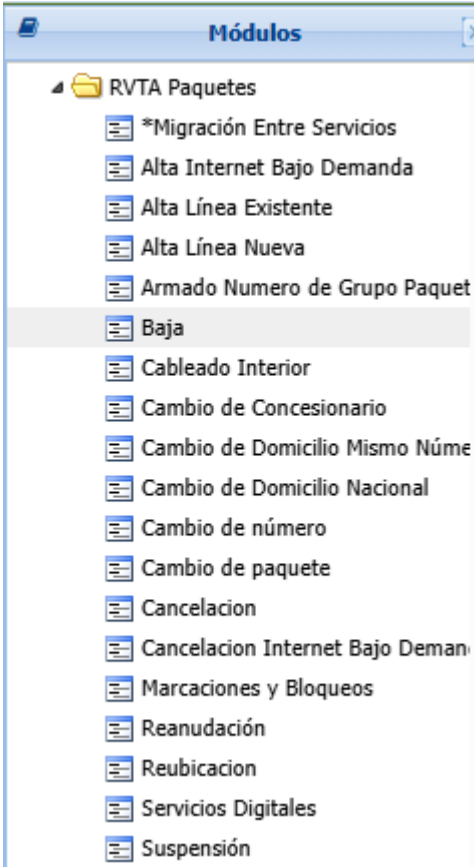
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema SEG permite realizar las bajas de Reventa de Paquete.

Importante: Verifica siempre que el número a dar de baja sea el correcto.

Baja

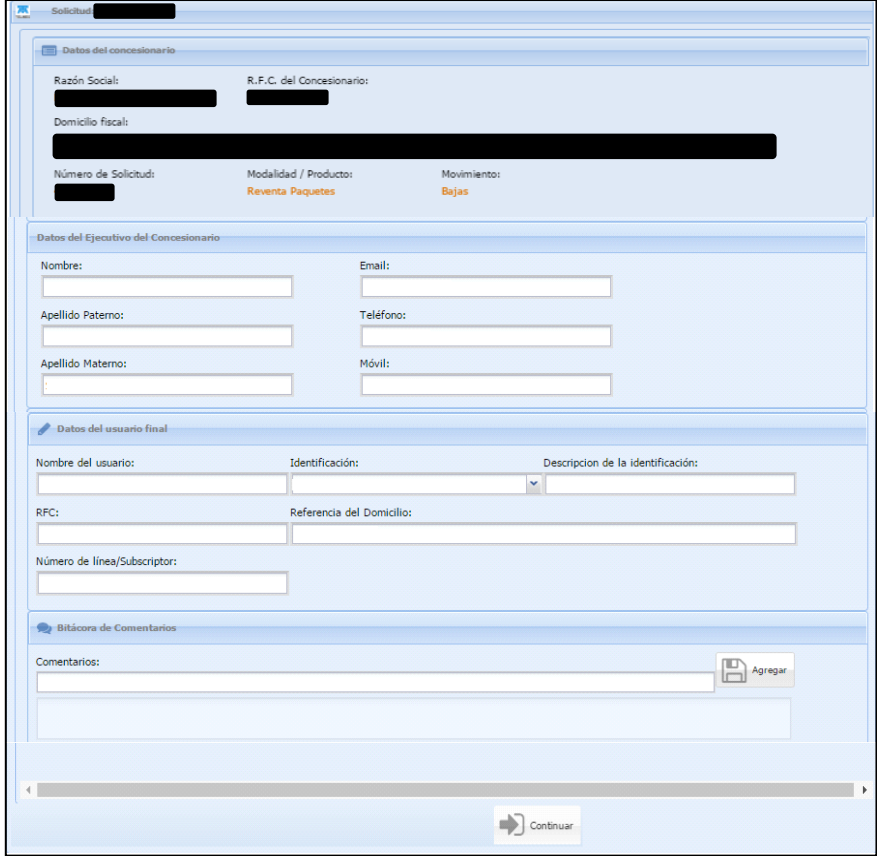
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la baja Reventa de Paquete, desagregada.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of menu items. The items are: RVTA Paquetes, *Migración Entre Servicios, Alta Internet Bajo Demanda, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Armado Numero de Grupo Paquet, Baja (highlighted), Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Núme, Cambio de Domicilio Nacional, Cambio de número, Cambio de paquete, Cancelacion, Cancelacion Internet Bajo Deman, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

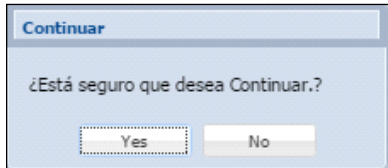
Baja,
continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Baja; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Baja,
continuación

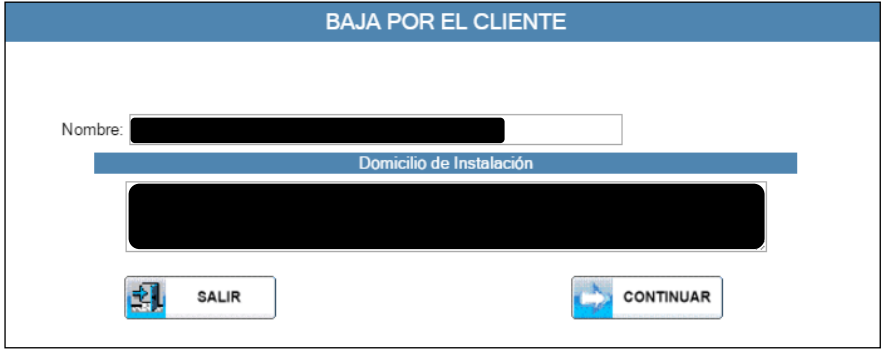
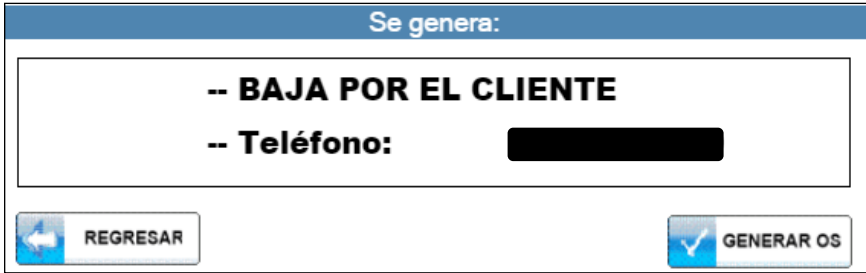
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Baja,
continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la baja del servicio.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

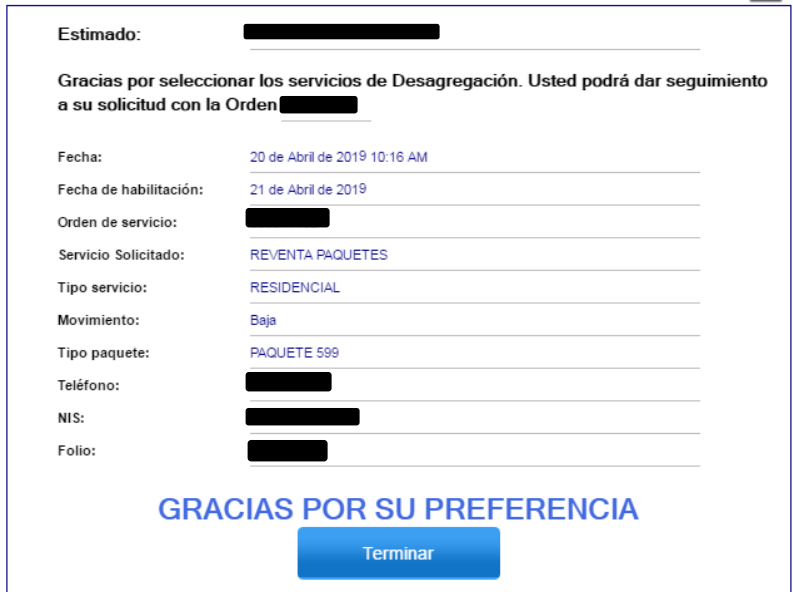
Baja,
continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
4	Dar clic en Salir; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
5	Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Baja,
continuación

Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:  Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 20 de Abril de 2019 10:16 AM Fecha de habilitación: 21 de Abril de 2019 Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Baja Tipo paquete: PAQUETE 599 Teléfono: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
7	Dar clic en Terminar .

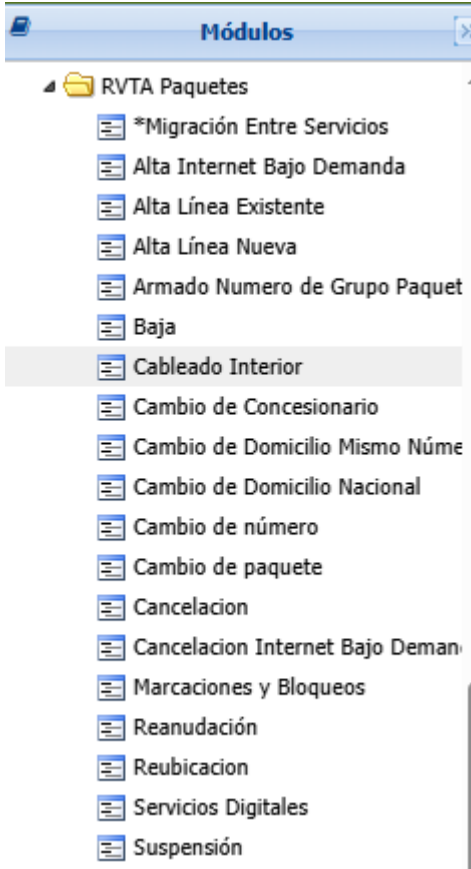
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema SEG permite realizar las solicitudes de cableado interior de Reventa de Paquete.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto, de acuerdo con la solicitud.

Cableado Interior

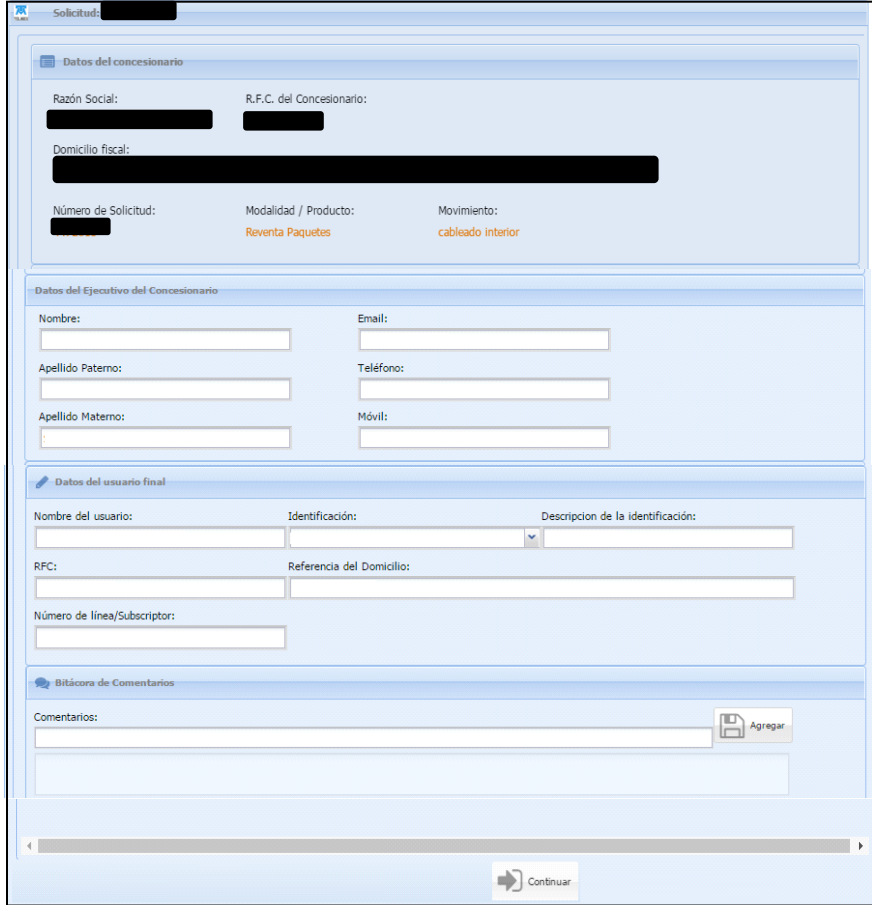
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cableado interior de Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

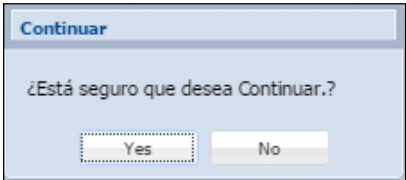
Cableado Interior, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cableado Interior; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web application window titled 'Solicitud'. It contains several sections for data entry: Datos del concesionario: Includes fields for 'Razón Social', 'R.F.C. del Concesionario', 'Domicilio fiscal', 'Número de Solicitud', 'Modalidad / Producto' (set to 'Reventa Paquetes'), and 'Movimiento' (set to 'cableado interior'). Datos del Ejecutivo del Concesionario: Includes fields for 'Nombre', 'Email', 'Apellido Paterno', 'Teléfono', 'Apellido Materno', and 'Móvil'. Datos del usuario final: Includes fields for 'Nombre del usuario', 'Identificación' (with a dropdown), 'Descripción de la identificación', 'RFC', 'Referencia del Domicilio', and 'Número de línea/Subscriber'. Bitácora de Comentarios: A section for adding comments with a text area and an 'Agregar' button. At the bottom right of the form is a 'Continuar' button with a right-pointing arrow.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cableado Interior, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cableado Interior, continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del cableado interior.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: Selecciona el cableado interior y roseta a solicitud del cliente, Dar clic en el cuadro de Instalación, el sistema desplegará las opciones disponibles, como se muestra a continuación: 
2	Seleccionar la opción requerida de cableado y rosetas a solicitud del cliente, con esta acción el sistema desplegará en la columna de la izquierda la opción seleccionada, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

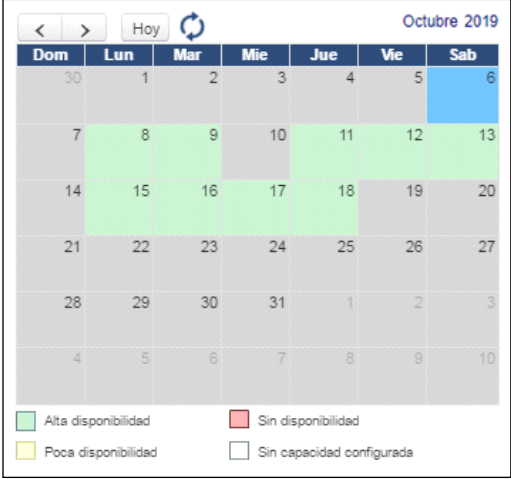
Cableado Interior, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cableado Interior, continuación

Paso	Acción
4	Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo a las opciones mostradas por el sistema, en color verde, como se muestra a continuación:  Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles rangos de horarios para la instalación, como se muestra a continuación: * Días sábados Información de agendación Teléfono : [Redacted] *Fecha cita: 11/10/2019 *Hora: 10:00 ▼ 10:00 *Campos obligatorios * Entre semana Información de agendación Teléfono : [Redacted] *Fecha cita: 11/10/2019 *Hora: 10:00 ▼ 10:00 13:00 16:00 *Campos obligatorios

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

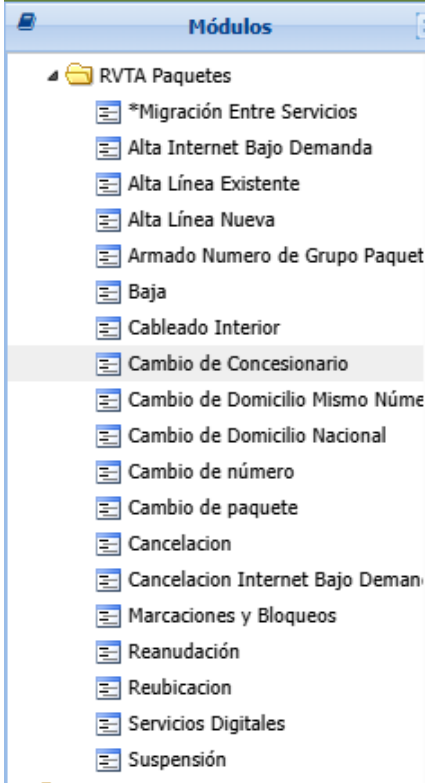
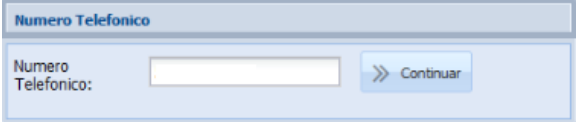
Cableado Interior, continuación

Paso	Acción
5	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: Estimado: XXXXXXXXXX Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden XXXXXX Fecha: XXXXXXXXXX Orden de servicio: XXXXXX Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES Tipo servicio: RESIDENCIAL Tipo paquete: PAQUETE 333 Teléfono: XXXXXXXXXX NIS: XXXXXXXXXX Folio: XXXXXX Equipo Terminal: MODEM TELMEX Medio de entrega: ENTREGA POR EL TECNICO Gastos de Instalación: GASTO DEBITASE Acometida: FIBRA Cableado interior: 3 CABL.INT.3 ROSETAS Cableado interior CS: CABLEADO INTERIOR CS Calle XXXXXXXXXX Número XXXXXX Interior XXXXXX Colonia XXXXXXXXXX Ciudad XXXXXXXXXX Municipio XXXXXXXXXX Estado XXXXXXXXXX Manzana XXXXXX Lote XXXXXX Entre Calle1 XXXXXX Entre Calle2 XXXXXX Calificador XXXXXX Subnumero XXXXXX Edificio XXXXXX Departamento XXXXXX GRACIAS POR SU PREFERENCIA
7	Dar clic en Terminar.

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema permite generar las solicitudes de cambio de Concesionario, es decir, si un cliente decide cambiar de su concesionario actual con otro concesionario.

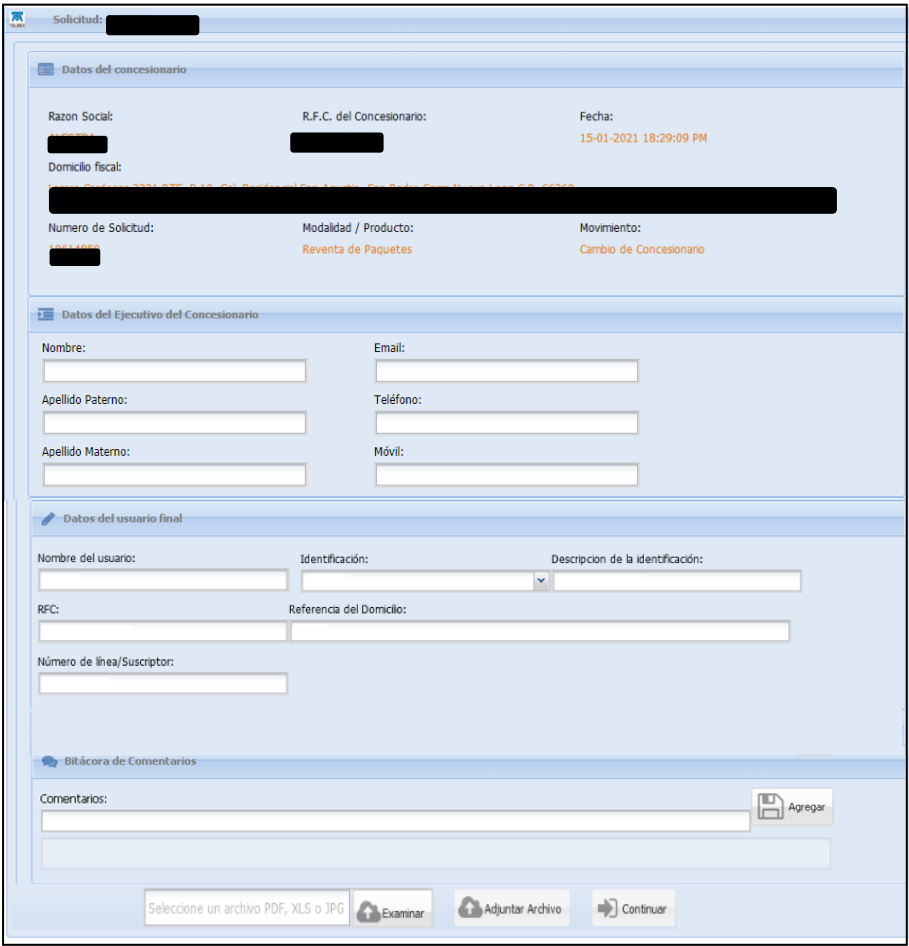
Cambio de Concesionario Procedimiento para realizar la solicitud de cambio de Concesionario de Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Under a folder icon labeled 'RVTA Paquetes', there is a list of menu items. The item 'Cambio de Concesionario' is highlighted with a grey background. Other visible items include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Armado Numero de Grupo Paquet', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cambio de paquete', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.
2	Seleccionar la opción Cambio de Concesionario; con esta acción el sistema despliega la siguiente Ventana:  The screenshot shows a small window titled 'Numero Telefonico'. It contains a label 'Numero Telefonico:' followed by a text input field. To the right of the input field is a button with the text 'Continuar' and a double arrow icon pointing to the right.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

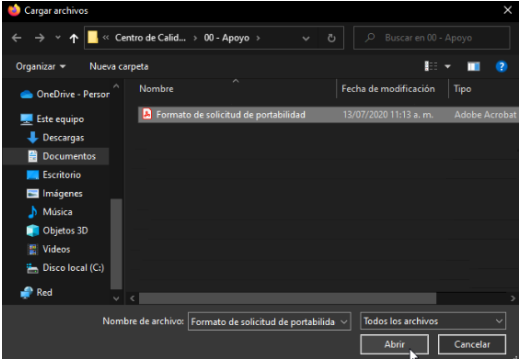
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
3	Capturar el número telefónico del Cliente que desea cambiar de Concesionario.
4	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

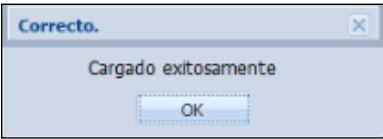
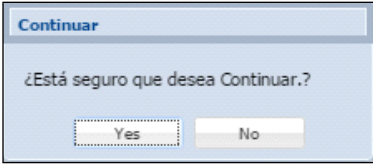
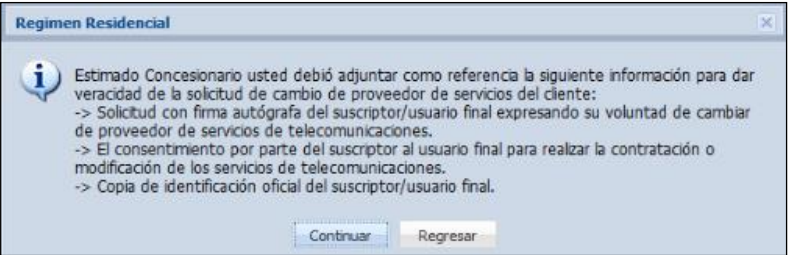
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
5	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
6	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
7	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
8	Dar clic en Examinar para adjuntar el documento requerido (Formato de voluntad), Con esta acción el sistema despliega el explorador para que puedas buscar el archivo.  Dar clic en Aceptar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

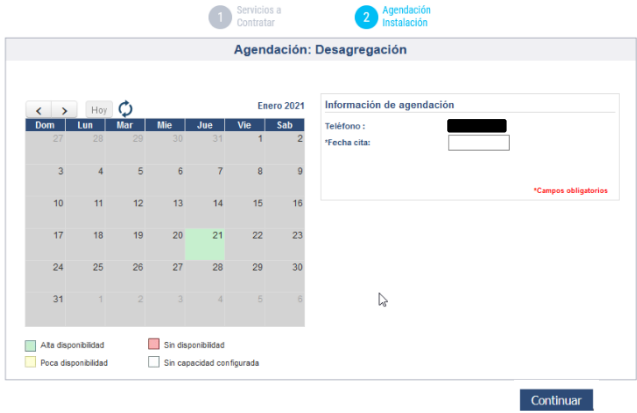
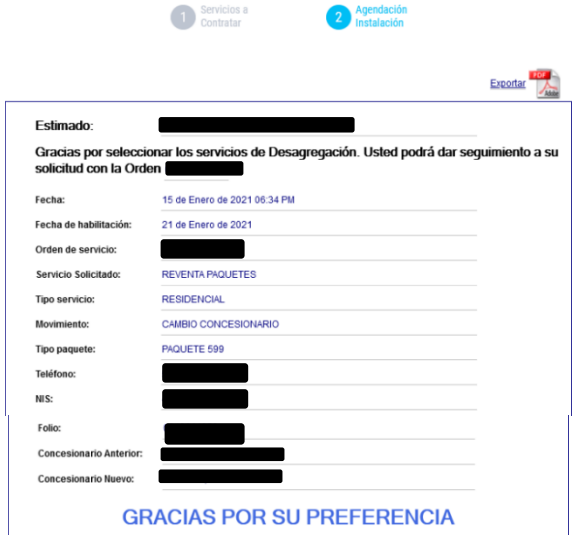
Cambio de Concesionario, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente ventana: 
10	Dar clic en OK
11	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 
12	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana. 
13	Dar clic en Continuar, con esta acción sistema despliega la siguiente Pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de CS, continuación

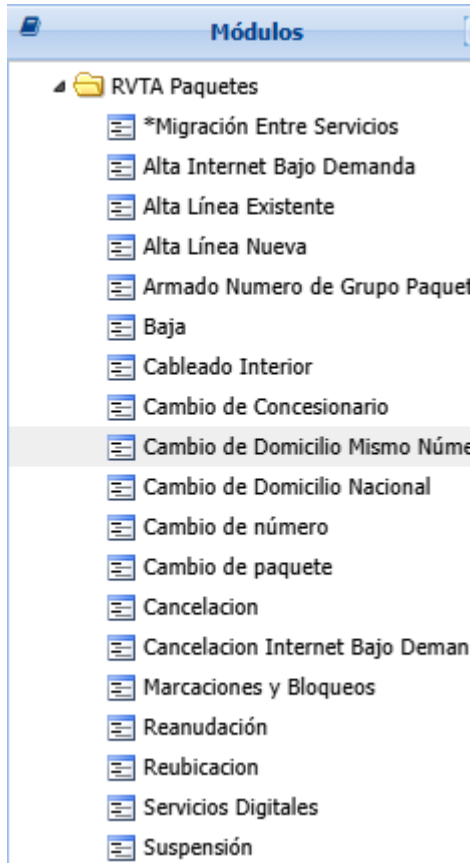
Paso	Acción
14	Selecciona el tipo de Módem
15	Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla.  Continuar
16	Seleccionar la fecha indicada por el sistema.
17	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: 
18	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: 
19	Dar clic en Terminar

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción En el sistema permite el cambio de domicilio con el mismo número de Reventa de Paquete.

Cambio de Domicilio Mismo Número

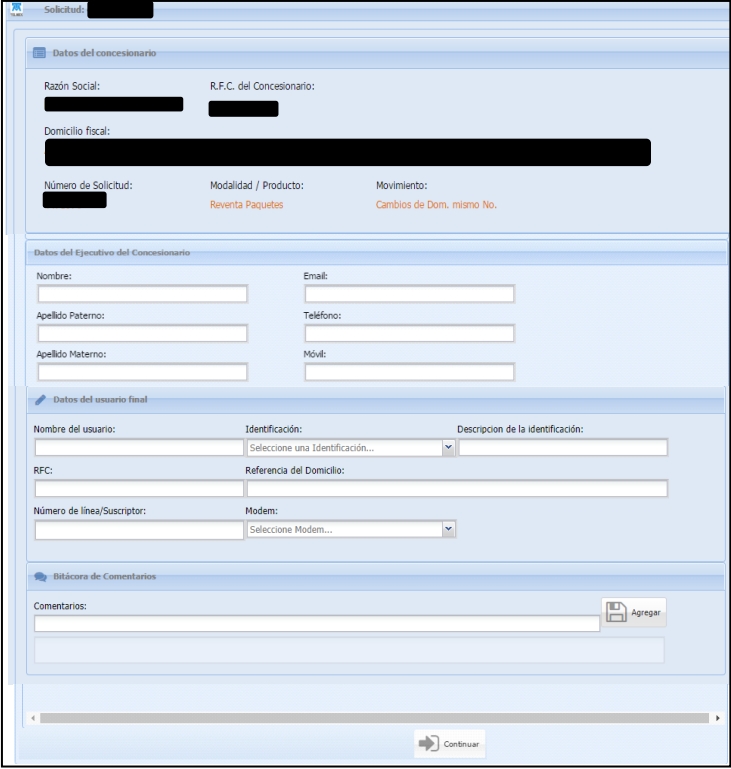
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de cambio de domicilio con el mismo número de Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, a folder icon labeled 'RVTA Paquetes' is expanded, revealing a list of options. The option 'Cambio de Domicilio Mismo Número' is highlighted with a grey background. Other visible options include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Armado Numero de Grupo Paquet', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cambio de paquete', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

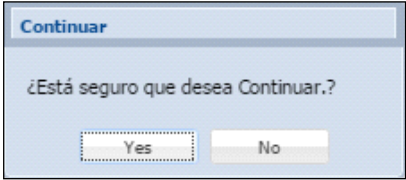
Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de Domicilio Mismo Número; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

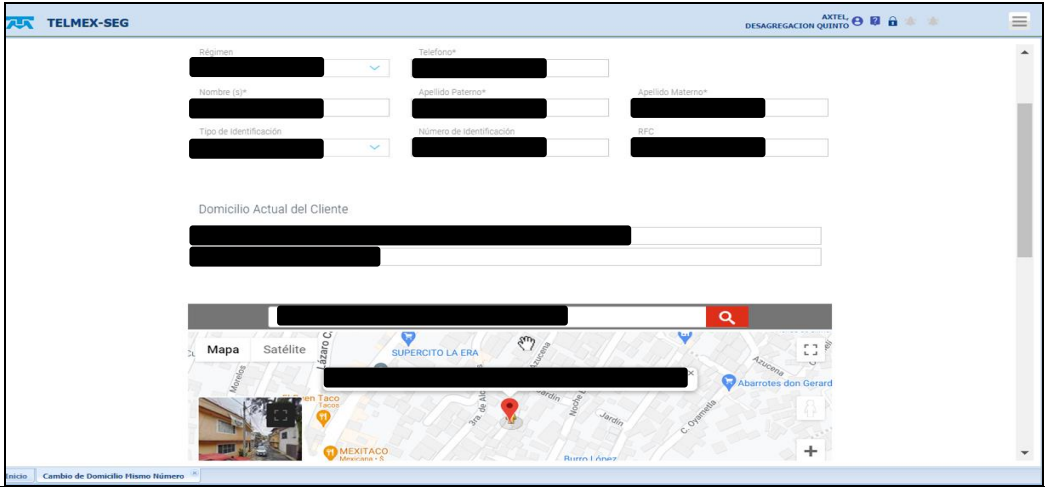
**Cambio de
Domicilio Mismo
Número,**
continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Módem (Blanco o Telmex) Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

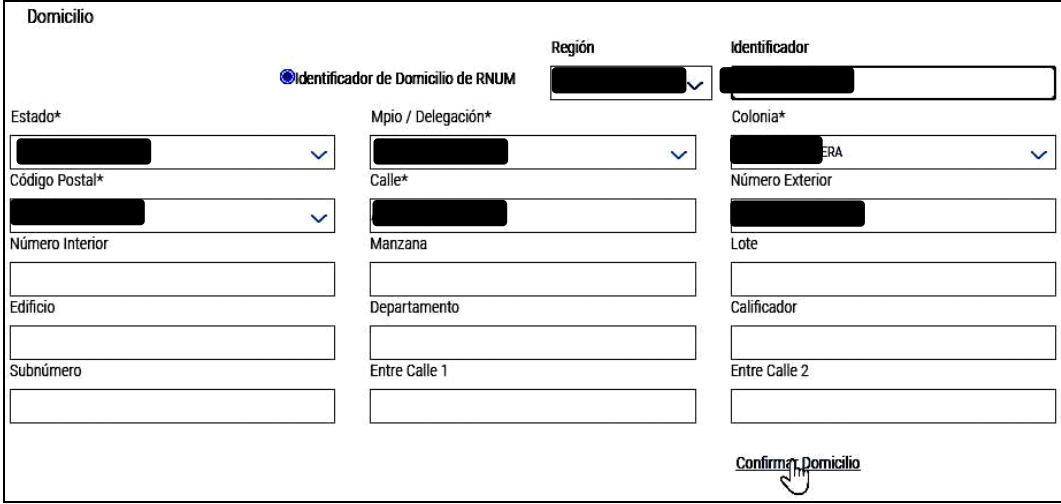
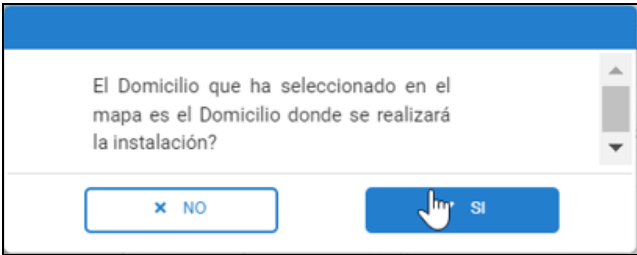
**Cambio de
Domicilio
Mismo
Número,
continuación**

Paso	Acción
7	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla, con el domicilio actual del cliente. 
8	Capturar la nueva dirección de instalación en el recuadro del mapa:  Nota: Si la dirección no es la correcta, selecciona el marcador rojo y muévelo por el mapa hasta el domicilio correcto.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en Confirmación en mapa, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
10	Dar clic en Confirmar Domicilio si la dirección no es la correcta, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana de confirmación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

Paso	Acción
11	Dar clic en Continuar cuando el sistema despliega la dirección en la parte baja de la pantalla. Domicilio ☒ Identificador de Domicilio de RNUM Región Identificador Estado* Mpio / Delegación* Colonia* Código Postal* Calle* Número Exterior Número Interior Manzana Lote Edificio Departamento Calificador Subnúmero Entre Calle 1 Entre Calle 2 Confirmar Domicilio Domicilio: PABLO NERUDA 0 ACUITLAPILCO SEGUNDA SECCION CHIMALHUACAN CHIMALHUACAN ESTADO DE MEXICO CP:563350000 UAI001762 Cancelar Solicitud Continuar <u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana. Facilidades de Red SIN FACILIDADES DE RED PRINCIPAL Y SIN FACILIDADES DE RED SECUNDARIA <input checked="" type="button" value="Rechazar"/> <input checked="" type="button" value="Trabajo Especial"/> Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación. Trabajo Especial Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación <input checked="" type="button" value="Aceptar"/> Rechazar Trabajo Especial Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634582 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial. <input checked="" type="button" value="Aceptar"/>

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Cambio de
Domicilio Mismo
Número,**
continuación

Paso	Acción
12	Selecciona el plan o paquete requerido en el nuevo domicilio.  Observa los dos marcadores de la parte superior, estos indican la velocidad que puede alcanzar las facilidades del domicilio.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Cambio de
Domicilio Mismo
Número,**
continuación

Paso	Acción
13	Selecciona el plazo para pagar los gastos de instalación y da clic en Servicios Digitales. Tipo de Entrega de Módem ENTREGA POR EL TÉCNICO Tecnología FIBRA Proveedor Gastos de Instalación Plan de pago GASTOS DE INSTALACIÓN A DEBITOSE Plazos 1 MES PORTAL PLANES Contrátalo SERVICIOS DIGITALES Contrátalo Regresar Continuar

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

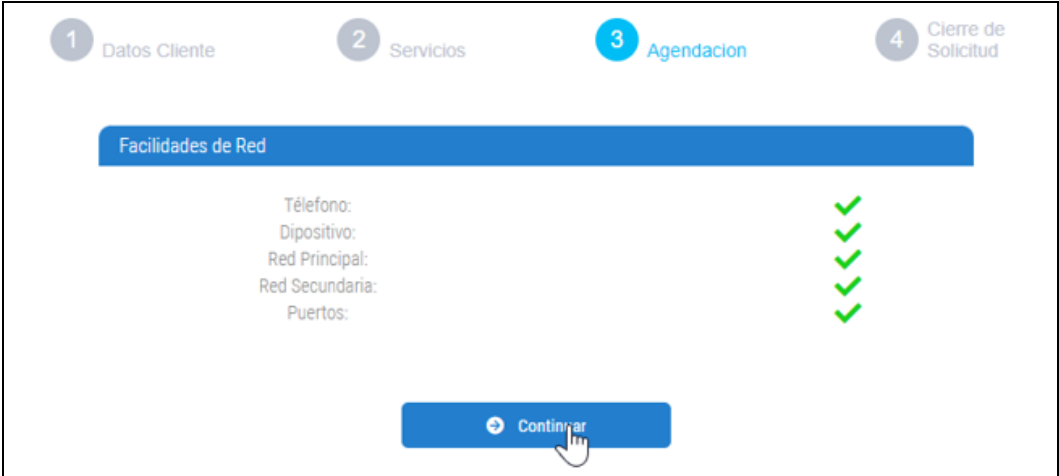
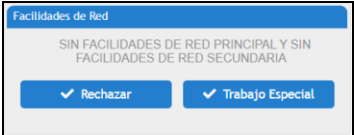
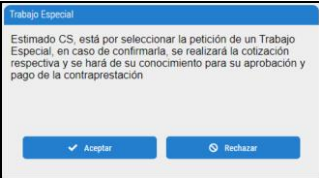
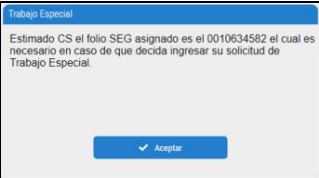
Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

Paso	Acción
14	Selecciona los Servicios Digitales y da clic en Continuar. ?  Sígueme Quitar Agregar ?  Llamada en espera Quitar Agregar ?  Identificador de llamadas Quitar Agregar ?  Tres a la vez Quitar Agregar Estimado Consecionario para la activacion de Buzon de Voz Se debe dirigir a la opcion de Servicios Digitales de acuerdo al producto contratado PORTAL PLANES Contrátalo SERVICIOS DIGITALES Contrátalo Regresar Continuar

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

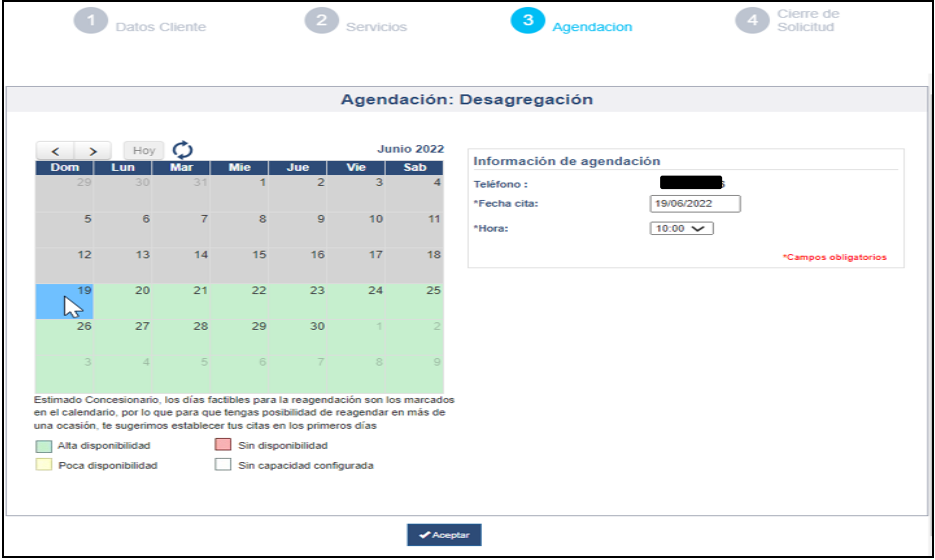
Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

Paso	Acción
15	Dar clic en Continuar al proporcionarte las Facilidades de Red.  <u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.  

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

Paso	Acción
16	Seleccionar la fecha y hora para la instalación. 
17	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

Paso	Acción
18	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: 
19	Dar clic en Terminar .

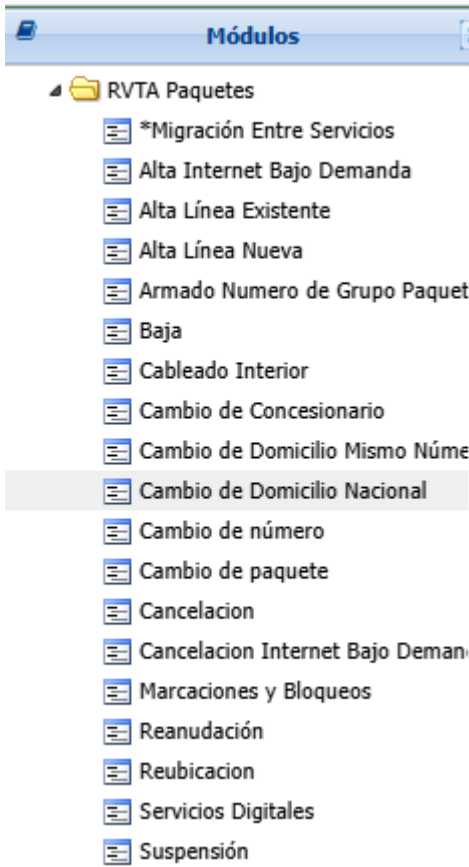
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción En el sistema permite el cambio de domicilio nacional de Reventa de Paquete.

Cambio de Domicilio Nacional

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de cambio de domicilio Nacional de Reventa de Paquete.

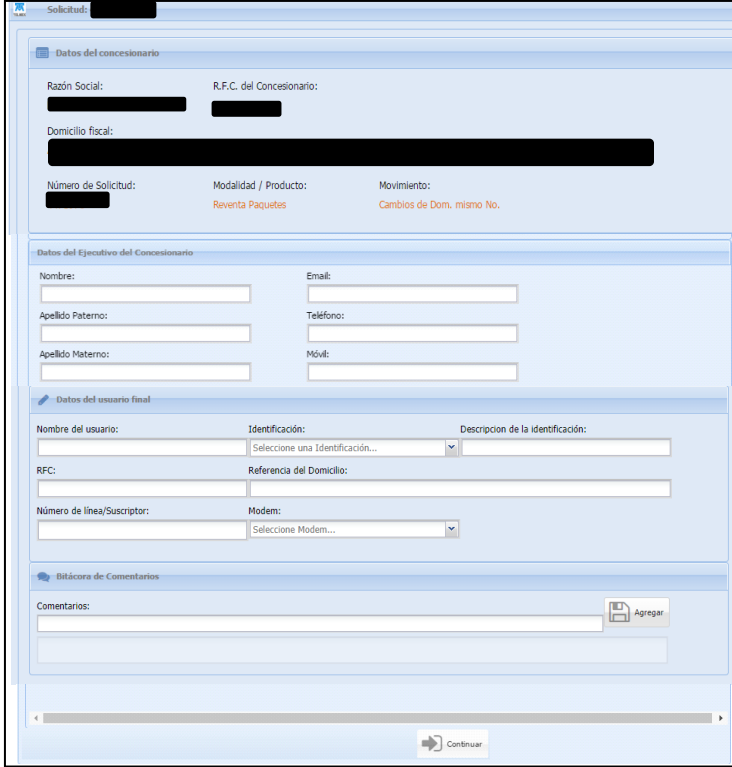
Nota* Este movimiento solo aplica para clientes con tecnología de fibra.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

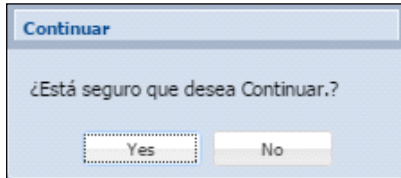
Cambio de Domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de Domicilio Nacional; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

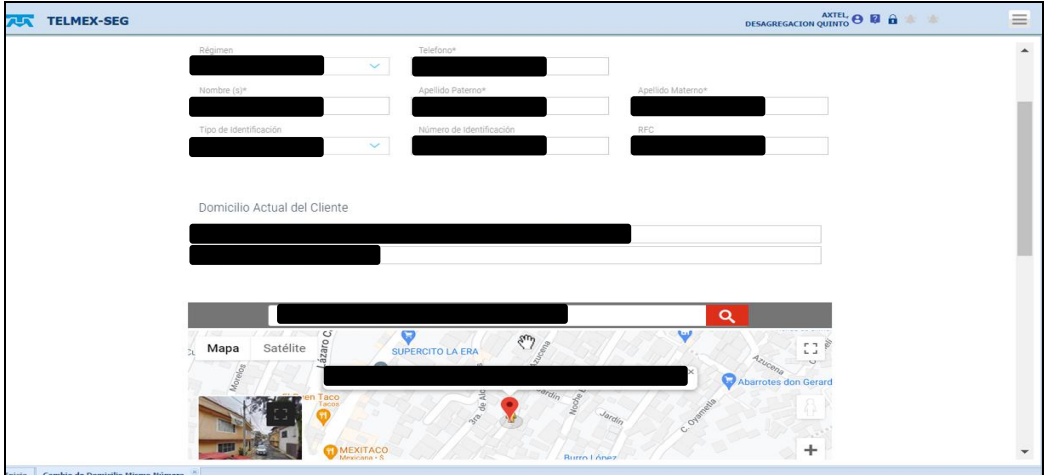
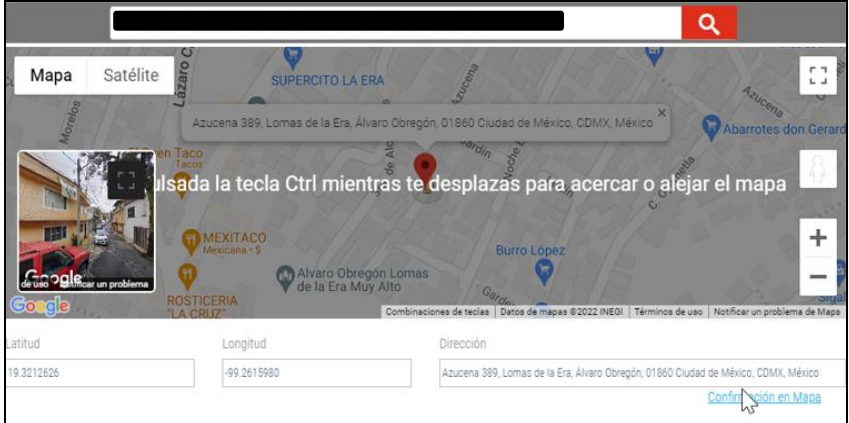
Cambio de Domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Módem (Blanco o Telmex) Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

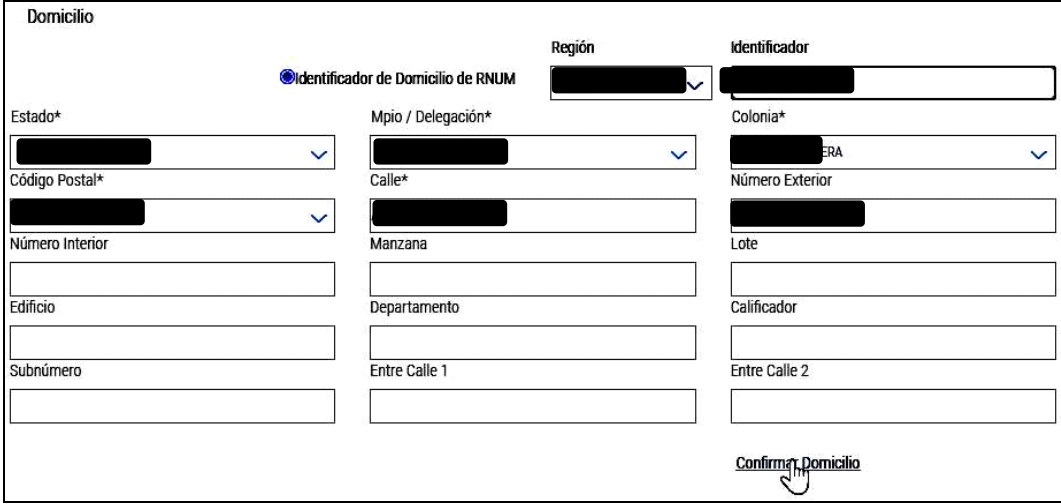
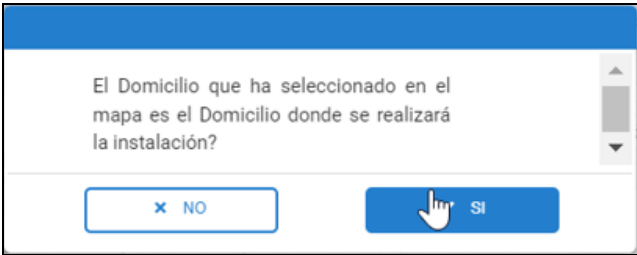
Cambio de Domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla, con el domicilio actual del cliente. 
8	Capturar la nueva dirección de instalación en el recuadro del mapa:  Nota: Si la dirección no es la correcta, selecciona el marcador rojo y muévelo por el mapa hasta el domicilio correcto.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en Confirmación en mapa, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
10	Dar clic en Confirmar Domicilio si la dirección no es la correcta, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana de confirmación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
11	Dar clic en Continuar cuando el sistema despliega la dirección en la parte baja de la pantalla. Domicilio ☒ Identificador de Domicilio de RNUM Región Identificador Estado* Mpio / Delegación* Colonia* Código Postal* Calle* Número Exterior Número interior Manzana Lote Edificio Departamento Calificador Subnúmero Entre Calle 1 Entre Calle 2 Confirmar Domicilio Domicilio: PABLO NERUDA 0 ACUITLAPILCO SEGUNDA SECCION CHIMALHUACAN CHIMALHUACAN ESTADO DE MEXICO CP:563350000 UAI001762 Cancelar Solicitud Continuar <u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana. Facilidades de Red SIN FACILIDADES DE RED PRINCIPAL Y SIN FACILIDADES DE RED SECUNDARIA ✓ Rechazar ✓ Trabajo Especial Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación. Trabajo Especial Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación ✓ Aceptar ✗ Rechazar Trabajo Especial Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634582 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial. ✓ Aceptar

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Nacional,
continuación

Paso	Acción
12	Selecciona el plan o paquete requerido en el nuevo domicilio.  Observa los dos marcadores de la parte superior, estos indican la velocidad que puede alcanzar las facilidades del domicilio.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

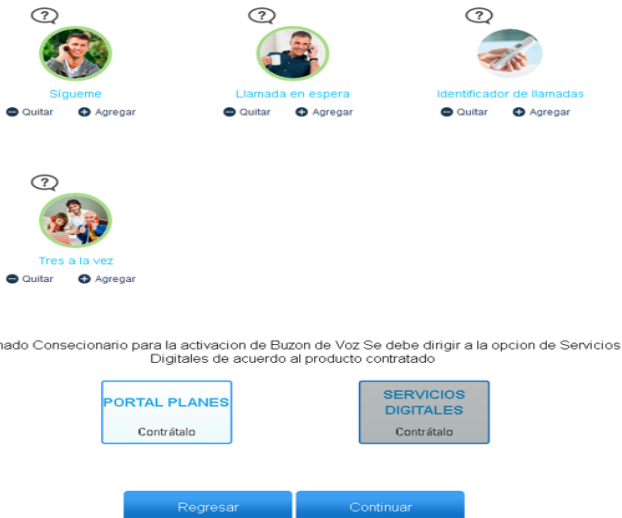
Cambio de Domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
13	Selecciona el plazo para pagar los gastos de instalación y da clic en Servicios Digitales. Tipo de Entrega de Módem ENTREGA POR EL TÉCNICO Tecnología FIBRA Proveedor Gastos de Instalación Plan de pago GASTOS DE INSTALACIÓN A DEBITARSE Plazos 1 MES PORTAL PLANES Contrátalo SERVICIOS DIGITALES Contrátalo Regresar Continuar

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

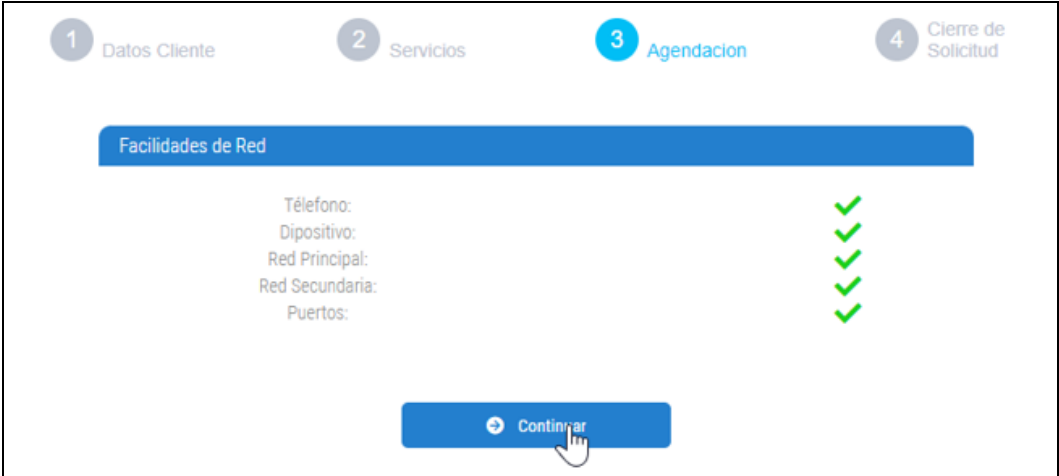
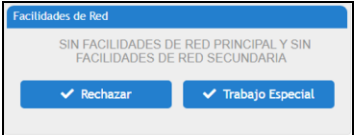
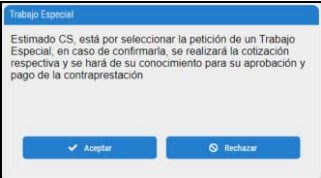
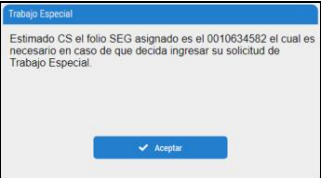
Cambio de Domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
14	Selecciona los Servicios Digitales y da clic en Continuar. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

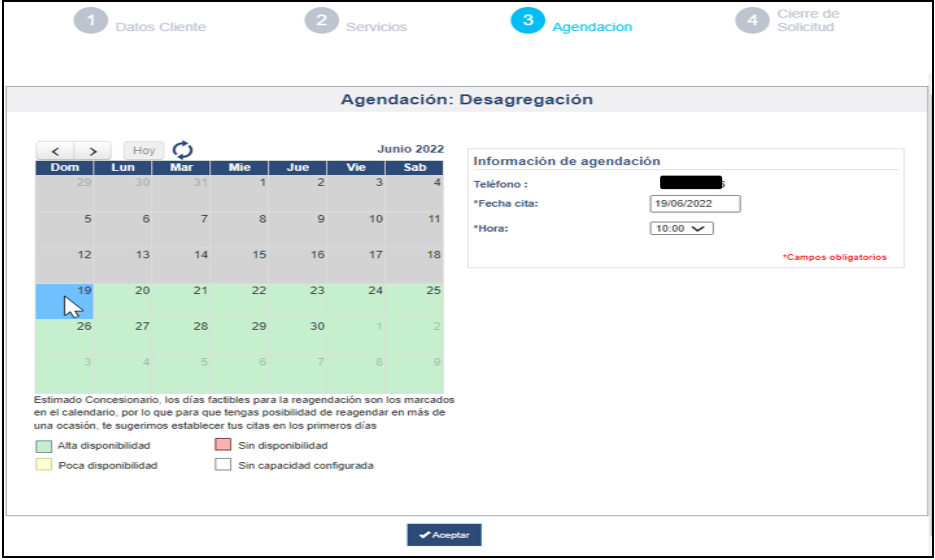
Cambio de Domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
15	Dar clic en Continuar al proporcionarte las Facilidades de Red.  <u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana.  Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.  

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Nacional, continuación

Paso	Acción
16	Seleccionar la fecha y hora para la instalación. 
17	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación. <u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Nacional, continuación

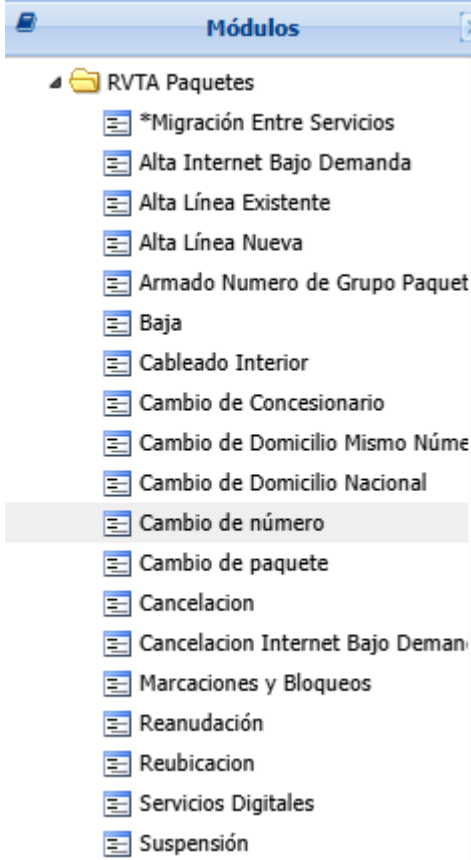
Paso	Acción
18	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: 
19	Dar clic en Terminar .

Introducción El sistema permite realizar las solicitudes de cambio de número de un servicio de Reventa de Paquete.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

Cambio de número

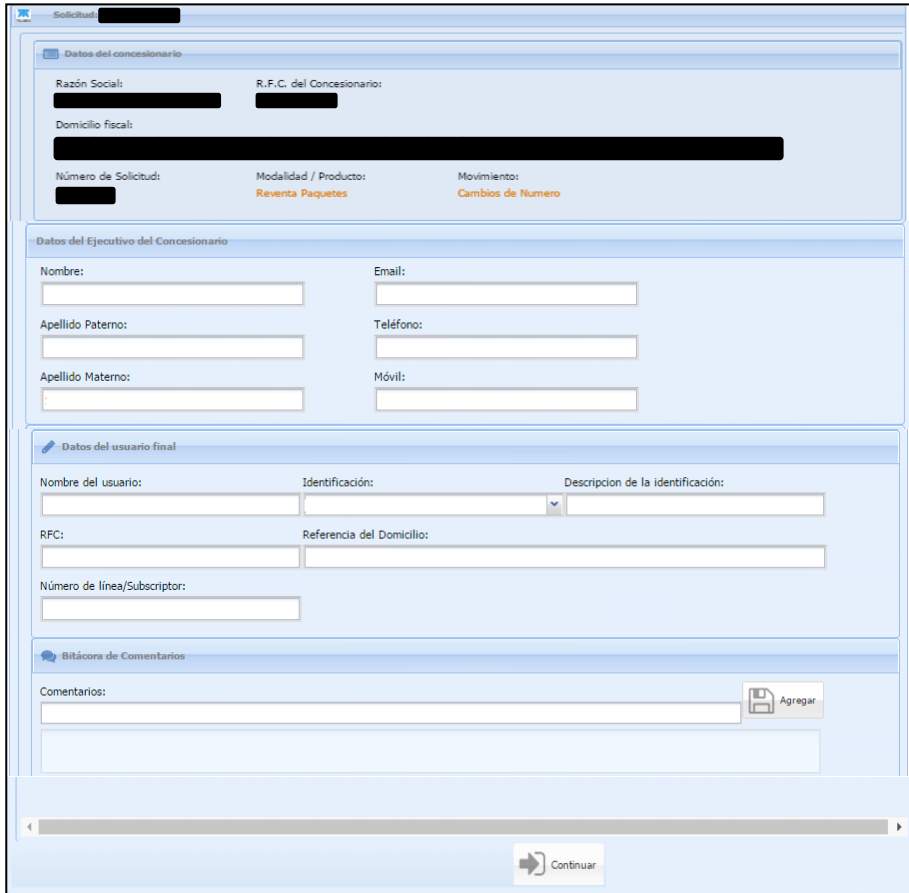
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cambio de número de un servicio de Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Below the title is a folder icon labeled 'RVTA Paquetes'. A list of menu items follows, each with a small icon to its left. The item 'Cambio de número' is highlighted with a grey background. The other items in the list are: *Migración Entre Servicios, Alta Internet Bajo Demanda, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Armado Numero de Grupo Paquet, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Núme, Cambio de Domicilio Nacional, Cambio de paquete, Cancelacion, Cancelacion Internet Bajo Deman, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de número, continuación

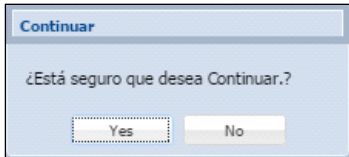
Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de número; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a web form titled 'Solicitud' with a blue header. It contains several sections: 'Datos del concesionario' with fields for 'Razón Social', 'R.F.C. del Concesionario', and 'Domicilio fiscal'; 'Datos del Ejecutivo del Concesionario' with fields for 'Nombre', 'Email', 'Apellido Paterno', 'Teléfono', 'Apellido Materno', and 'Móvil'; 'Datos del usuario final' with fields for 'Nombre del usuario', 'Identificación', 'Descripción de la identificación', 'RFC', 'Referencia del Domicilio', and 'Número de línea/Subscriber'; and a 'Bitácora de Comentarios' section with a text area and an 'Agregar' button. At the bottom, there is a 'Continuar' button with a right arrow icon.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

continuación...

**Cambio de
número,**
continuación

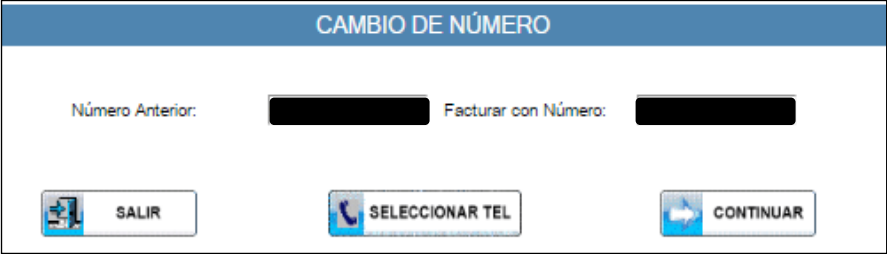
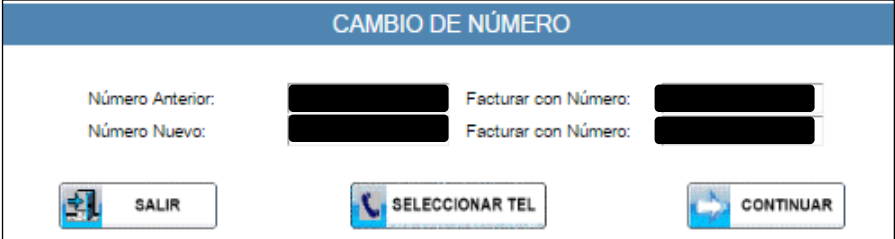
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de número, continuación

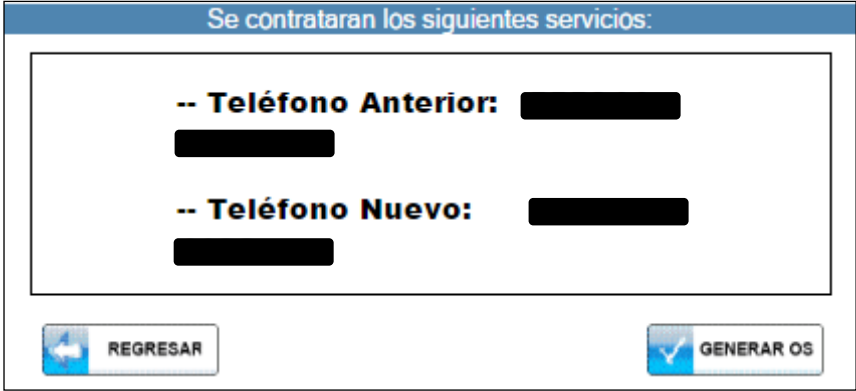
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de cambio de número de la línea con paquete.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Seleccionar Tel; el sistema asignará el nuevo número telefónico, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

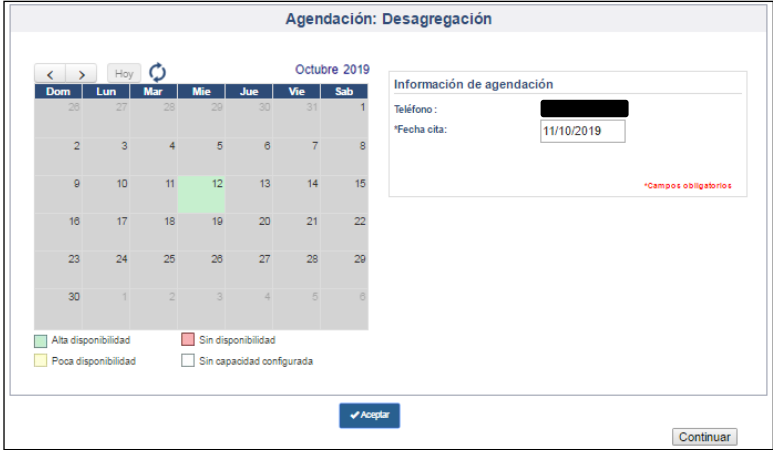
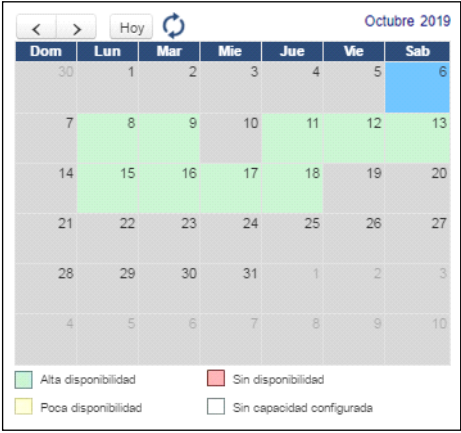
**Cambio de
número,
continuación**

Paso	Acción
3	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
4	Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará el folio de la orden de servicio, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Cambio de
número,**
continuación

Paso	Acción
5	Dar clic en Salir; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 
6	Seleccionar la fecha indicada por el sistema en color verde, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Cambio de
número,
continuación**

Paso	Acción
7	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
8	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: Exportar  Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 11 de Abril de 2019 08:04 PM Fecha de habilitación: 12 de Abril de 2019 Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Cambio de número Teléfono Anterior: [REDACTED] Teléfono Nuevo: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Servicios Digitales: Buzón Sencillo Activar Identificador de llamadas Activar GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
9	Dar clic en Terminar .

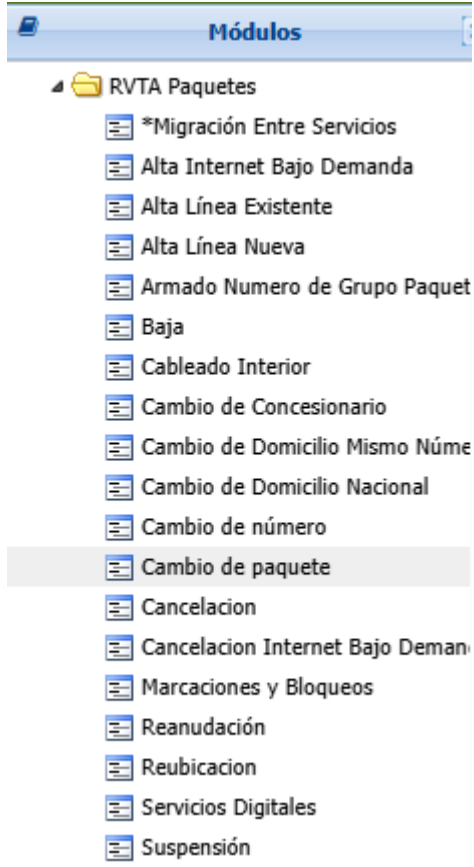
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema SEG permite realizar las solicitudes de cambio de paquete.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto, de acuerdo con la solicitud.

Cambio de paquete

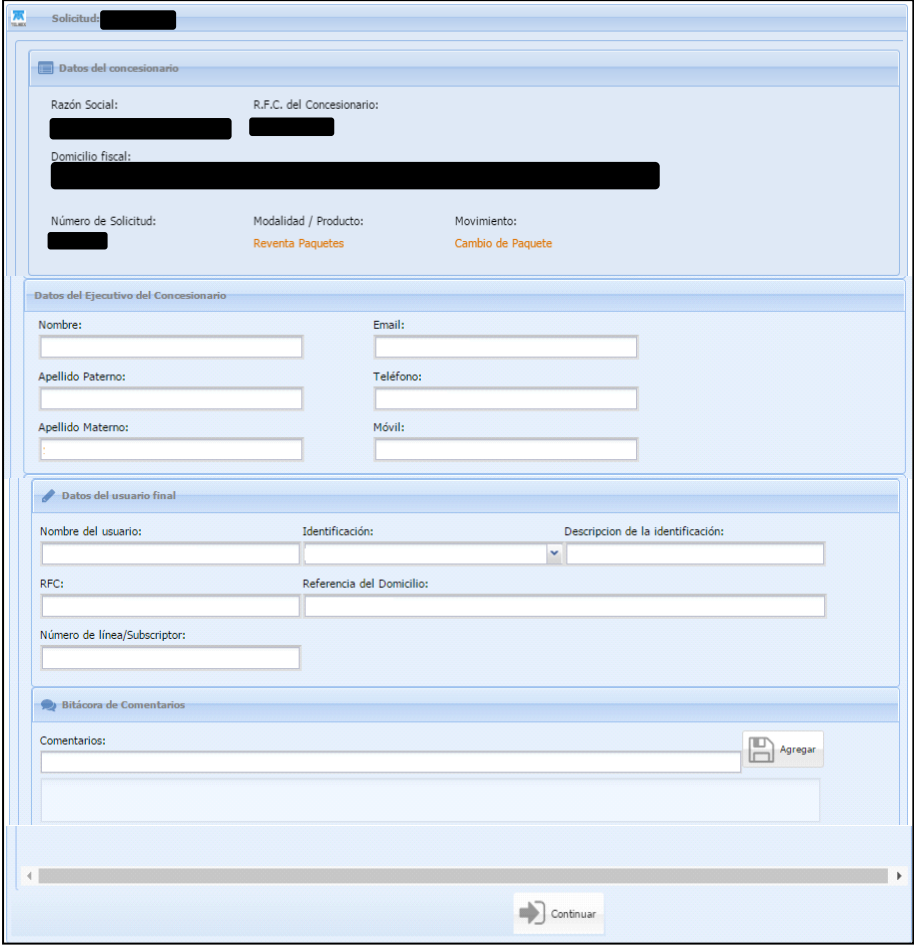
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cambio de paquete.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a blue header bar labeled 'Módulos'. Below it is a list of menu items, each preceded by a small icon. The item 'Cambio de paquete' is highlighted with a grey background. The list includes: RVTa Paquetes, *Migración Entre Servicios, Alta Internet Bajo Demanda, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Armado Numero de Grupo Paquet, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Núme, Cambio de Domicilio Nacional, Cambio de número, Cambio de paquete, Cancelacion, Cancelacion Internet Bajo Deman, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

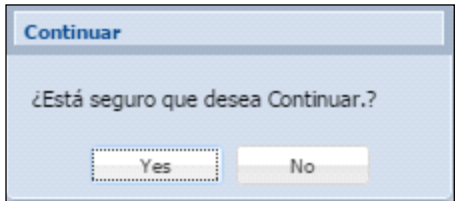
Cambio de paquete, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Cambio de paquete; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de paquete, continuación

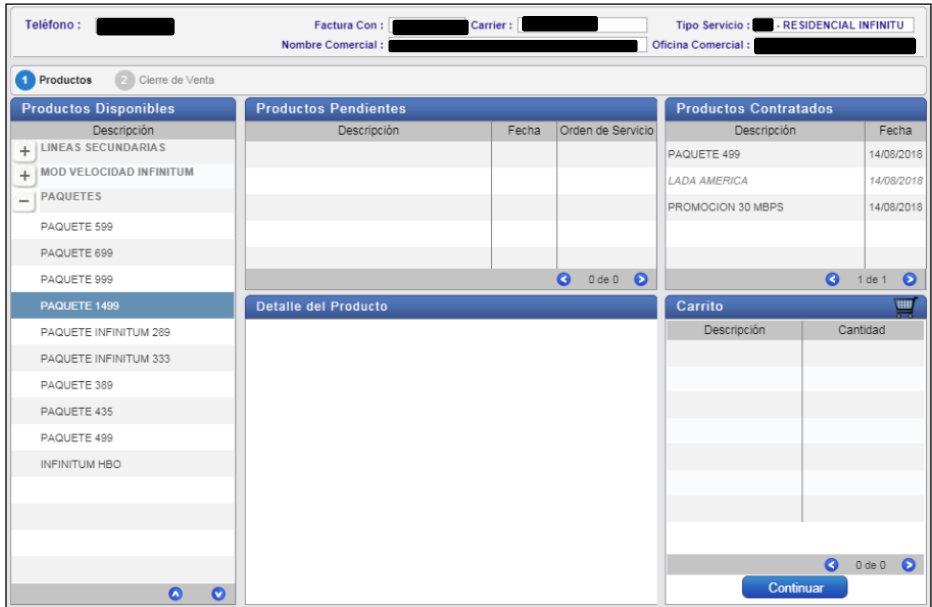
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo de Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los datos del usuario final, en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de paquete, continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de cambio de paquete de las líneas con paquete desagregadas.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Identifica, en el campo Productos Contratados, el paquete que el cliente tiene contratado y en la columna de la derecha el sistema desplegará los paquetes disponibles.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

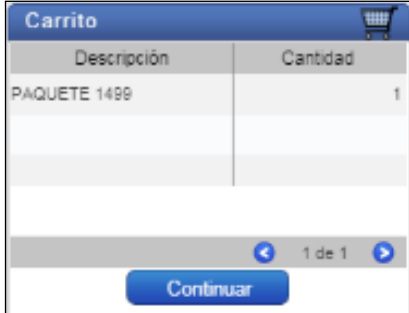
Cambio de paquete, continuación

Paso	Acción
3	Selecciona el paquete requerido por el cliente, el sistema desplegará en el campo Detalle de producto la descripción comercial, como se muestra a continuación: 
4	Dar clic en Agregar; el sistema desplegará la velocidad de banda ancha que alcanzará el cliente, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

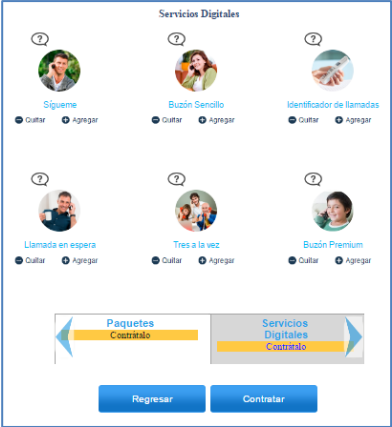
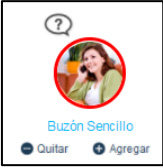
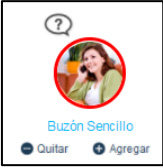
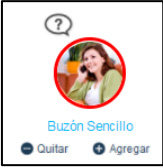
Cambio de paquete, continuación

Paso	Acción
5	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará en el campo Carrito el paquete seleccionado, como se muestra a continuación: 
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
7	Selecciona para corroborar la nueva velocidad del paquete.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

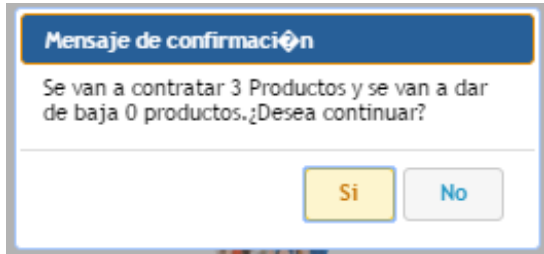
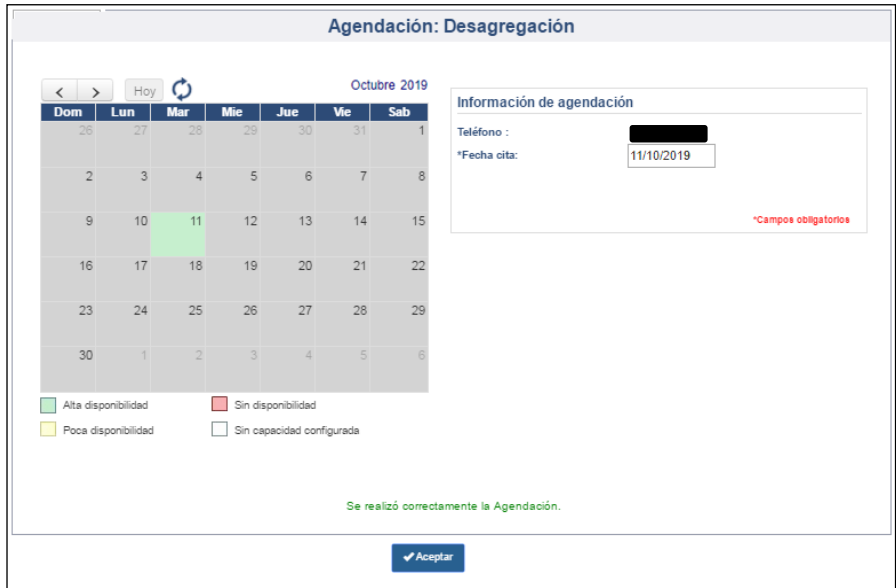
Cambio de paquete, continuación

Paso	Acción						
8	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente pantalla: 						
9	Proceder de acuerdo a lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>dar de alta un servicio Digital</td><td> Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> <tr> <td>dar de baja un servicio Digital</td><td> Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	dar de alta un servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 	dar de baja un servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 
Si se requiere...	Entonces...						
dar de alta un servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 						
dar de baja un servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 						

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

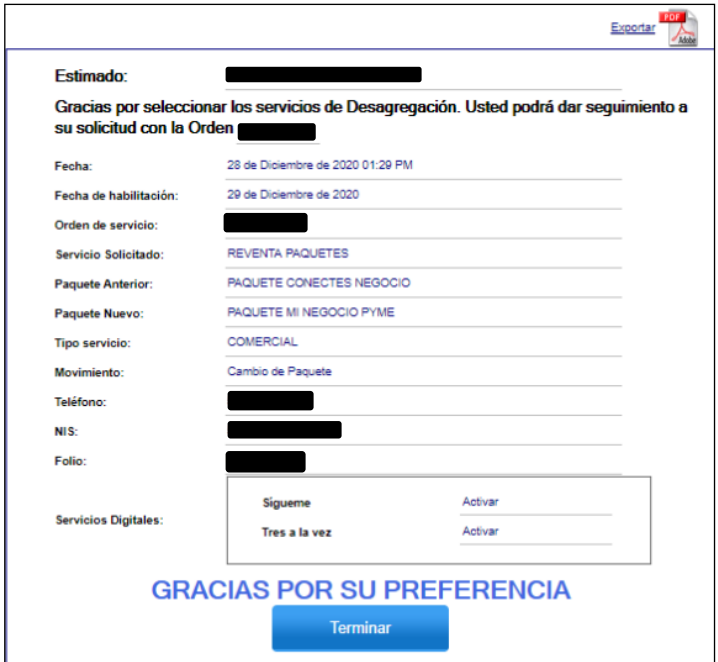
Cambio de paquete, continuación

Paso	Acción
10	Dar clic en Contratar; el sistema desplegará una ventana con la confirmación del movimiento en los Servicios Digitales, como se muestra a continuación: 
11	Dar clic en Sí; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 
12	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

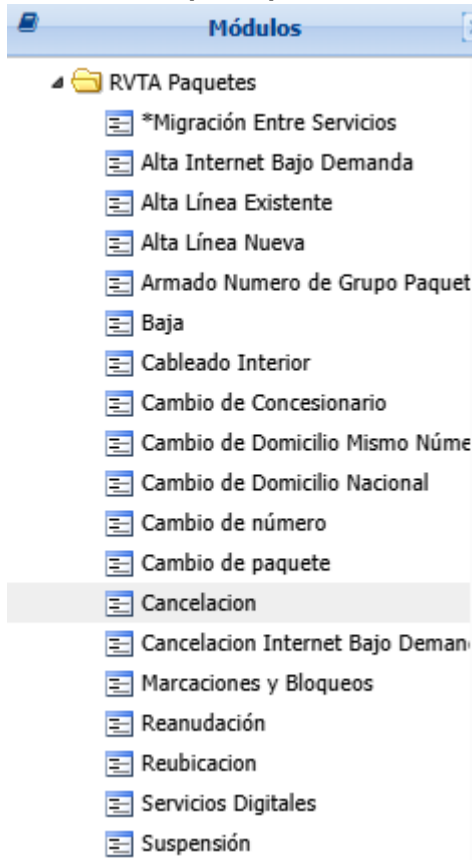
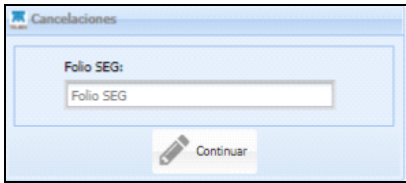
Cambio de paquete, continuación

Paso	Acción
13	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: 
14	Dar clic en Terminar .

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema permite realizar la cancelación de folios de alta de Reventa de Paquete.
Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

Cancelación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la cancelación de folios de alta de Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 
2	Seleccionar la opción Cancelación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  Capturar el folio SEG a cancelar y Dar clic en Continuar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cancelación, continuación

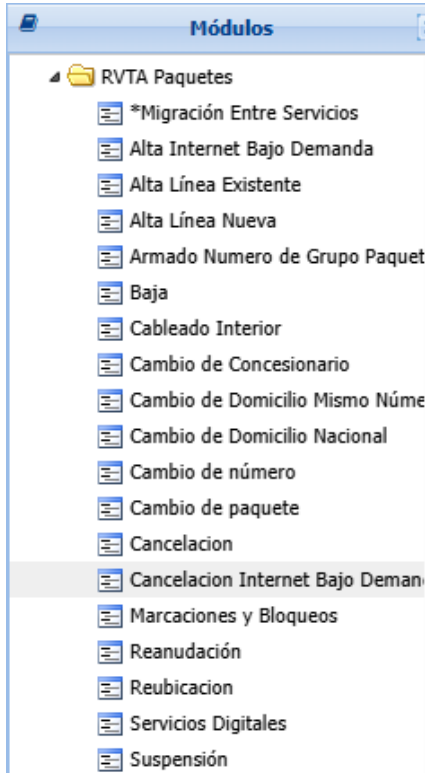
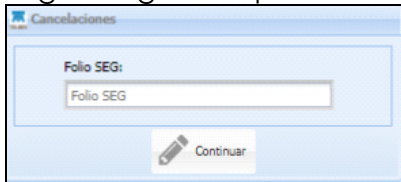
El sistema despliega la siguiente pantalla.

Paso	Acción
3	Dar clic en Continuar y el sistema cancelará la solicitud, mostrando la siguiente pantalla. Nota: Si la solicitud ya se encuentra cancelada o liquidada, aparecerá el siguiente mensaje: "Movimiento no permitido, la solicitud se encuentra LIQUIDADA / CANCELADA".
4	Dar clic en Terminar. Nota: En concesionario usted puede ver el seguimiento de su solicitud, con el estatus cancelada en el Inbox general.

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema permite generar las solicitudes de Cancelación del Servicio Internet Bajo Demanda, para aquellos clientes que lo tienen activo.

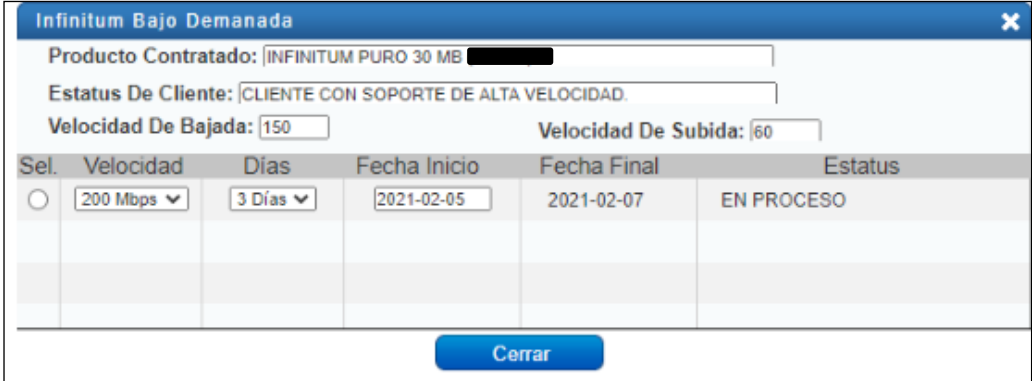
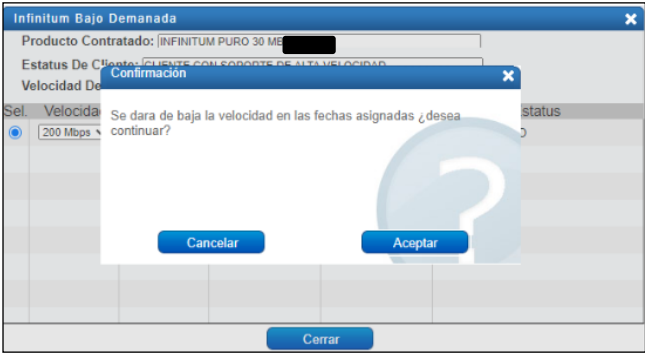
Cancelación Internet Bajo Demanda Procedimiento para la cancelación del servicio Internet Bajo Demanda.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of system modules. Under the 'RVTA Paquetes' folder, the option 'Cancelacion Internet Bajo Demanda' is highlighted in blue.
2	Seleccionar la opción Cancelación Internet Bajo Demanda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a window titled 'Cancelaciones'. It contains a label 'Folio SEG:' followed by a text input field containing 'Folio SEG'. Below the field is a button with a pencil icon and the text 'Continuar'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

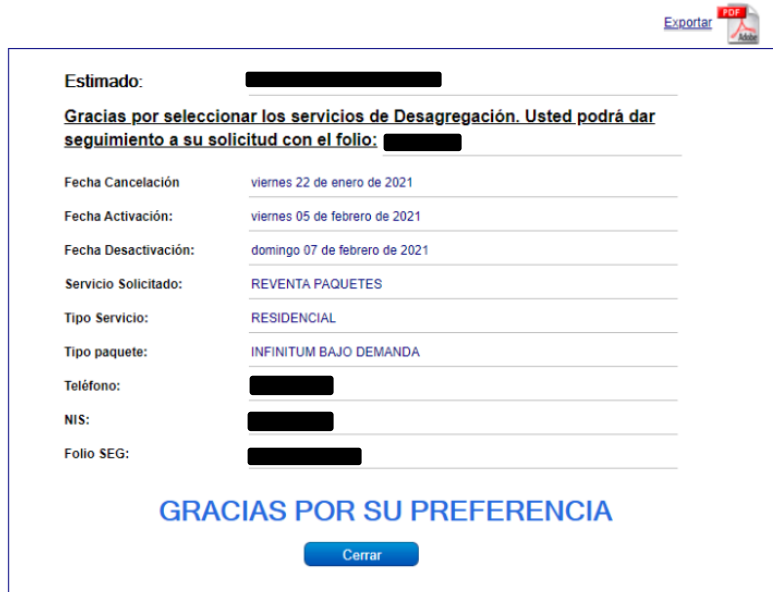
Cancelación Internet Bajo Demanda, continuación

Paso	Acción
3	Capturar el Folio SEG y Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 
4	Selecciona el renglón del servicio a cancelar.  El sistema desplegará la ventana de confirmación, como se muestra en la imagen.
5	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará la siguiente pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cancelación Internet Bajo Demanda, continuación

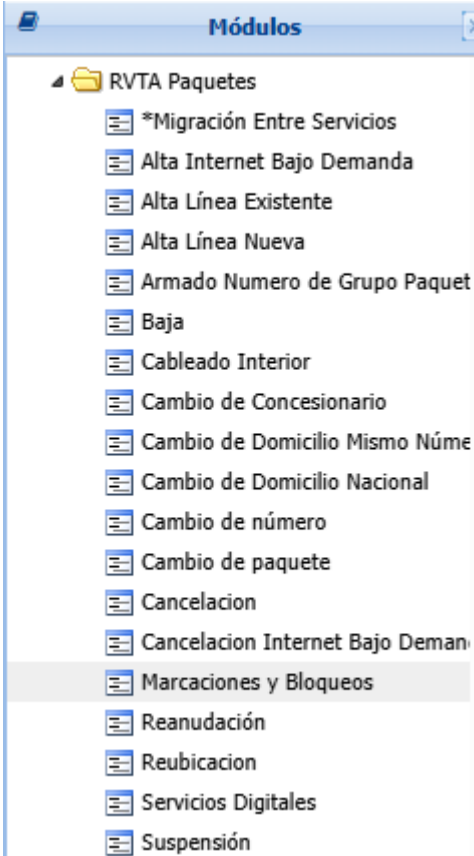
Paso	Acción
6	Dar clic en Cerrar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla.  Exportar  Estimado: [Redacted] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con el folio: [Redacted] Fecha Cancelación: viernes 22 de enero de 2021 Fecha Activación: viernes 05 de febrero de 2021 Fecha Desactivación: domingo 07 de febrero de 2021 Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES Tipo Servicio: RESIDENCIAL Tipo paquete: INFINITUM BAJO DEMANDA Teléfono: [Redacted] NIS: [Redacted] Folio SEG: [Redacted] GRACIAS POR SU PREFERENCIA Cerrar
7	Dar clic en Cerrar .

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema SEG permite realizar las solicitudes de bloqueos y marcaciones con Reventa de Paquete.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

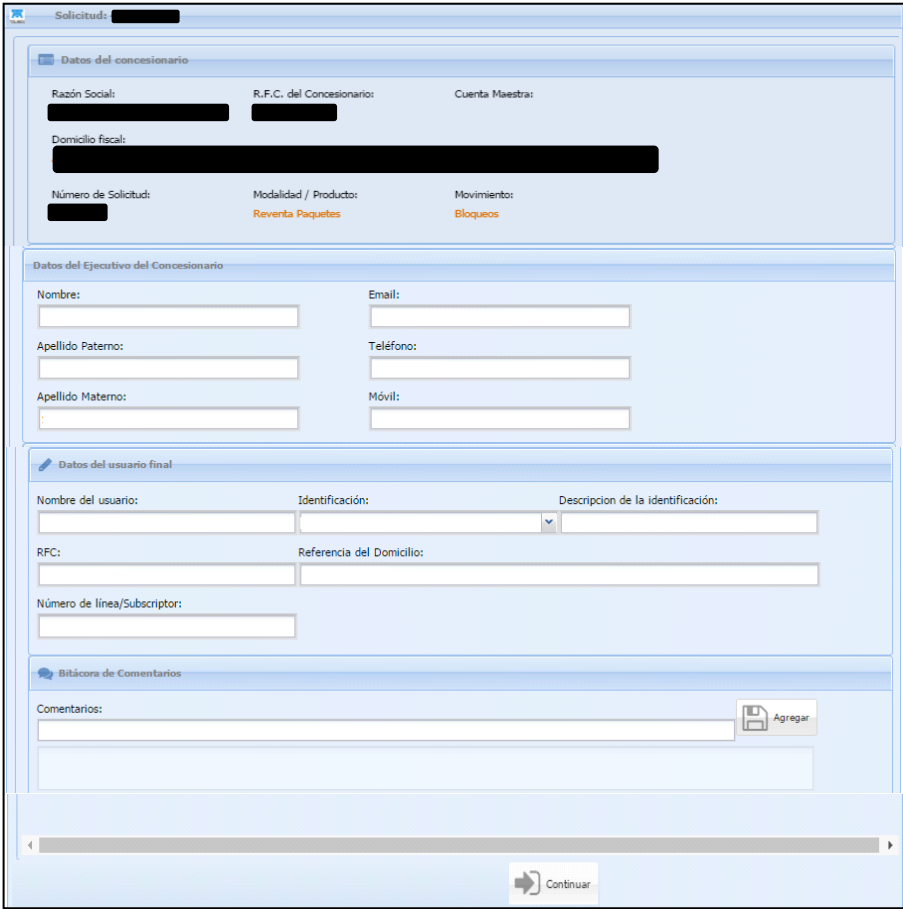
Marcaciones y bloqueos A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de marcaciones y bloqueos con Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

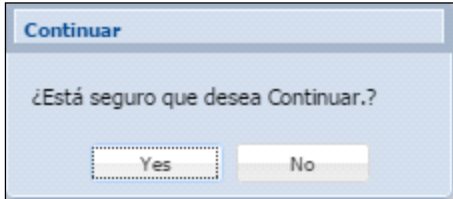
Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Marcaciones y bloqueos; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

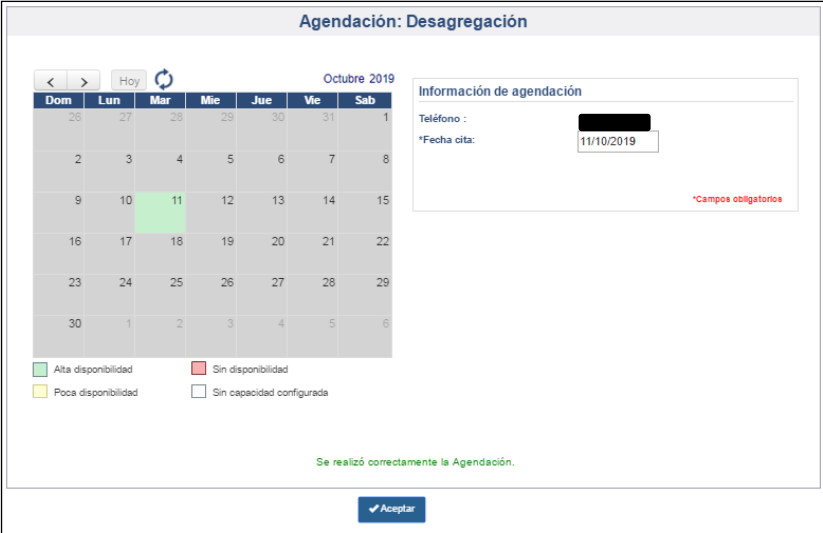
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de Marcaciones y bloqueos de las líneas con paquete.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Selecciona las casillas de verificación del bloqueo solicitado por el cliente.
3	Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará el folio de la orden de servicio, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

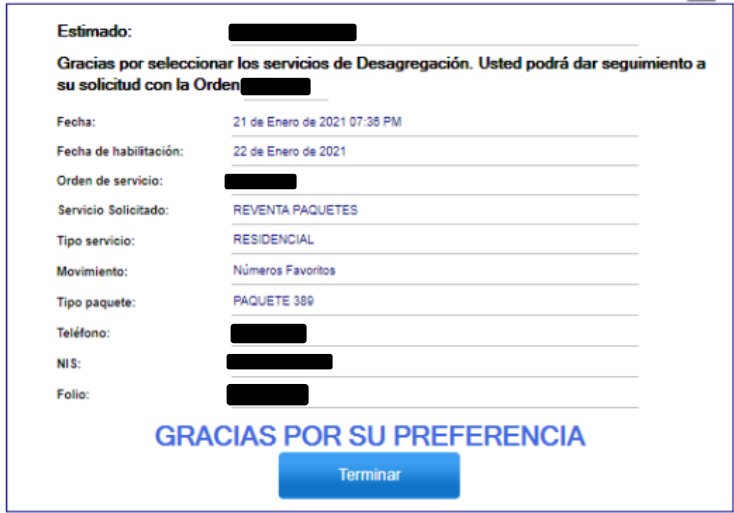
Marcaciones y bloqueos, continuación

Paso	Acción
4	Dar clic en Salir; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación: 
5	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

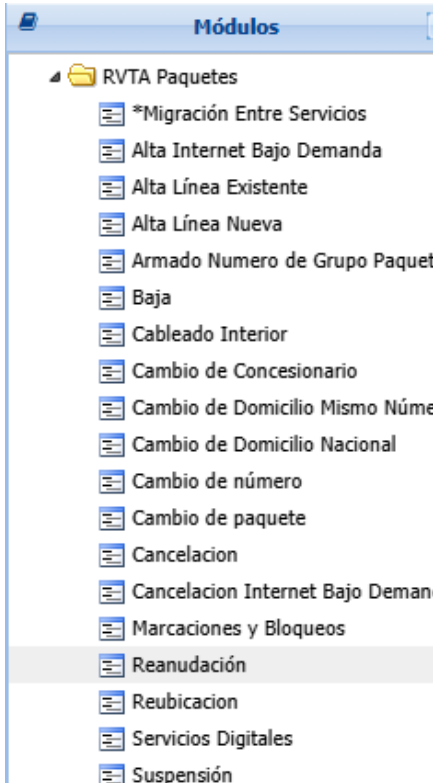
Paso	Acción
6	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación: 
7	Dar clic en Terminar .

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema SEG permite realizar la reanudación de Reventa de Paquete.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

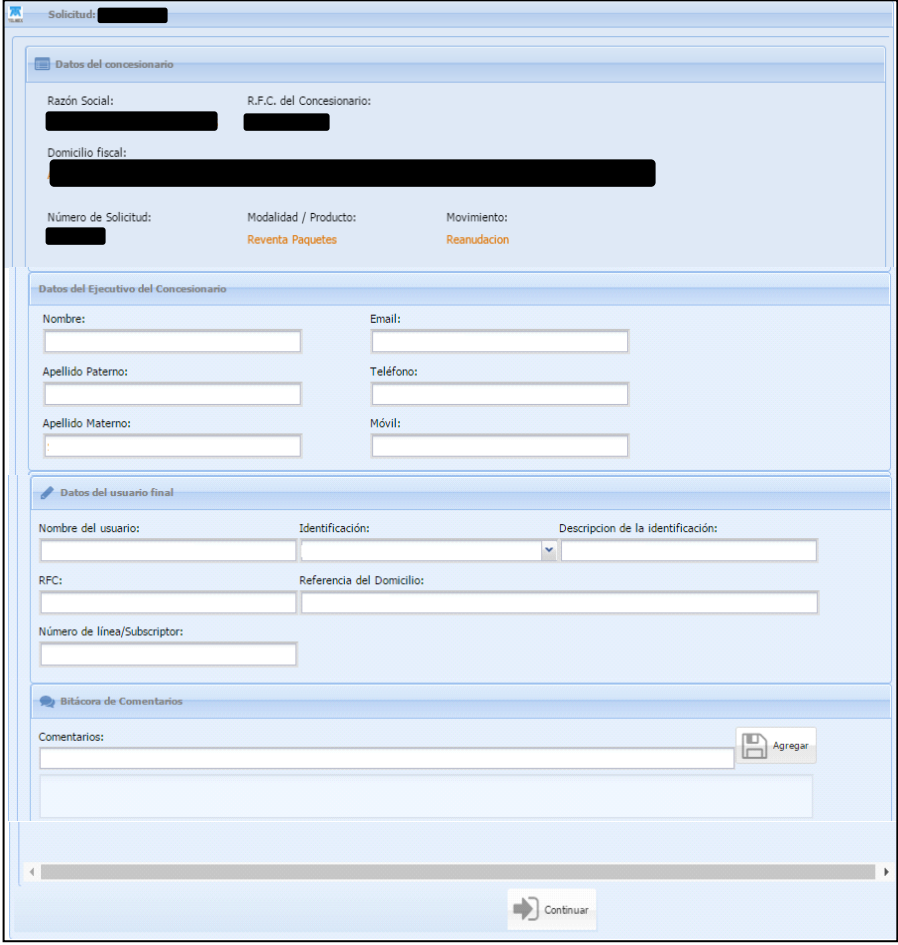
Reanudación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de reanudación de Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Below the title is a folder icon labeled 'RVTA Paquetes'. Under this folder, there is a list of menu items, each preceded by a small icon. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Armado Numero de Grupo Paquet', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cambio de paquete', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación' (which is highlighted with a grey background), 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Reanudación, continuación

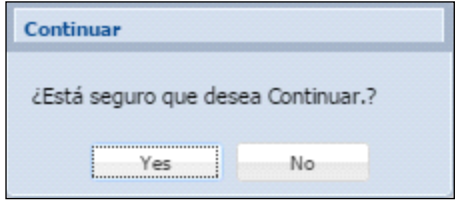
Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Reanudación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

continuación...

Reanudación, continuación

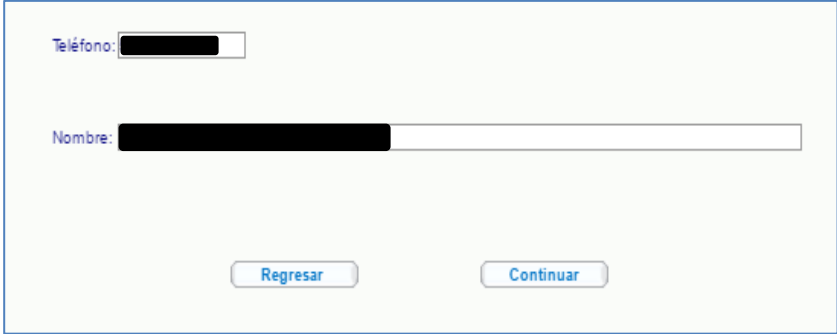
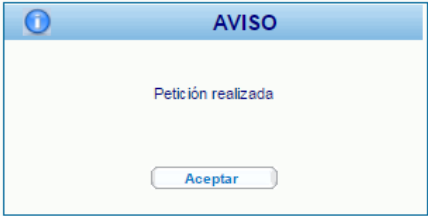
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Reanudación, continuación

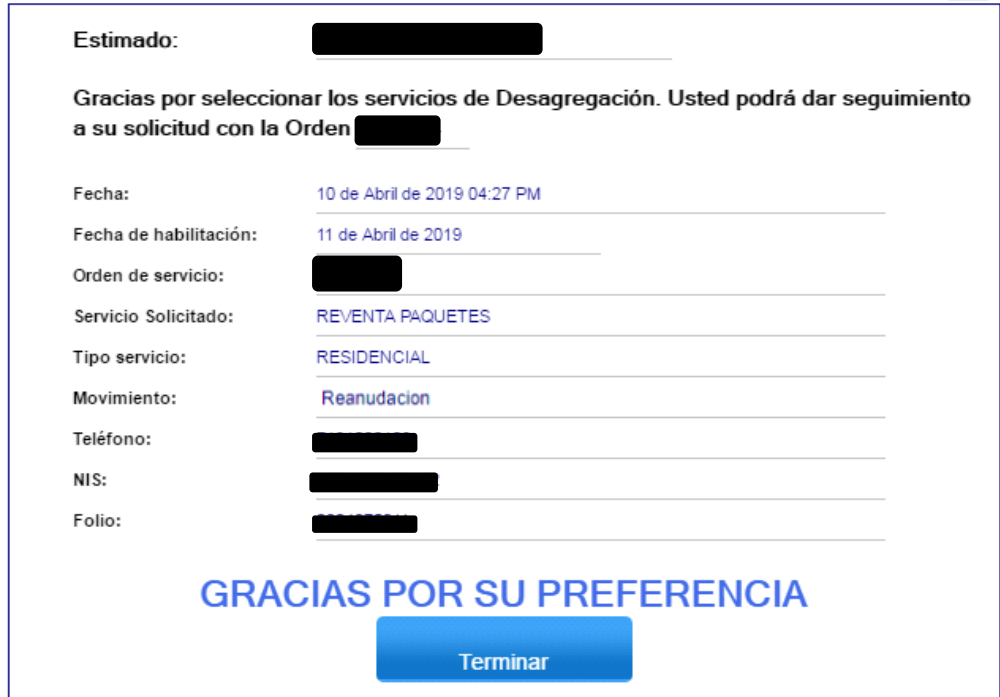
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la reanudación de líneas con paquetes.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

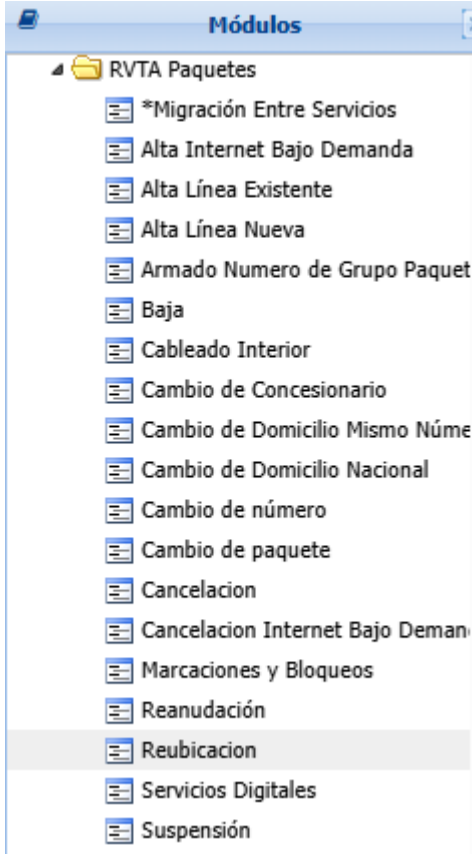
Reanudación, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a confirmation screen with the following details: - Estimado: [Redacted] - Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted] - Fecha: 10 de Abril de 2019 04:27 PM - Fecha de habilitación: 11 de Abril de 2019 - Orden de servicio: [Redacted] - Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES - Tipo servicio: RESIDENCIAL - Movimiento: Reanudacion - Teléfono: [Redacted] - NIS: [Redacted] - Folio: [Redacted] - GRACIAS POR SU PREFERENCIA - Terminar button
4	Dar clic en Terminar .

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema permite solicitar la reubicación de ONT del cliente por medio de una solicitud.

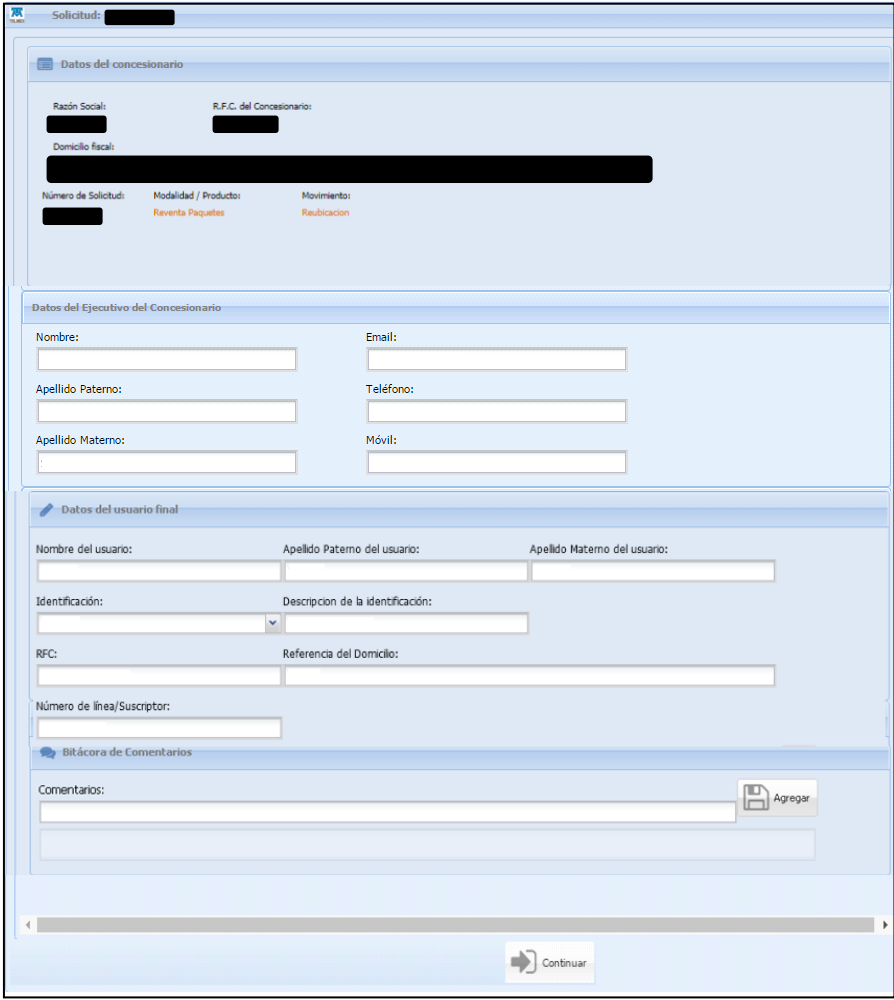
Reubicación Procedimiento para la elaboración de la solicitud de reubicación de ONT.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Below the title is a folder icon labeled 'RVTA Paquetes'. Under this folder, there is a list of menu items, each preceded by a small icon. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Armado Numero de Grupo Paquet', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Núme', 'Cambio de Domicilio Nacional', 'Cambio de número', 'Cambio de paquete', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Deman', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion' (which is highlighted with a grey background), 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

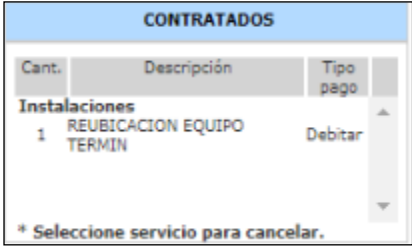
Reubicación, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Reubicación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Reubicación, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 
4	Seleccionar la opción Reubicación de equipo terminal, con esta acción el sistema despliega en el campo Contratados la solicitud, como se muestra a continuación. 
5	Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Reubicación, continuación

Paso	Acción
6	Seleccionar la fecha y hora para realizar la reubicación y Dar clic en ✓ ACEPTAR; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.
7	Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación: Exportar  Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED] Fecha: 06 de Enero de 2021 01:54 PM Fecha de habilitación: 09 de Enero de 2021 10:00 AM Orden de servicio: [REDACTED] Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES Tipo servicio: RESIDENCIAL Movimiento: Reubicación de equipo terminal Tipo paquete: PAQUETE 000 Teléfono: [REDACTED] NIS: [REDACTED] Folio: [REDACTED] Reubicación de equipo: 1 GRACIAS POR SU PREFERENCIA
8	Dar clic en Terminar .

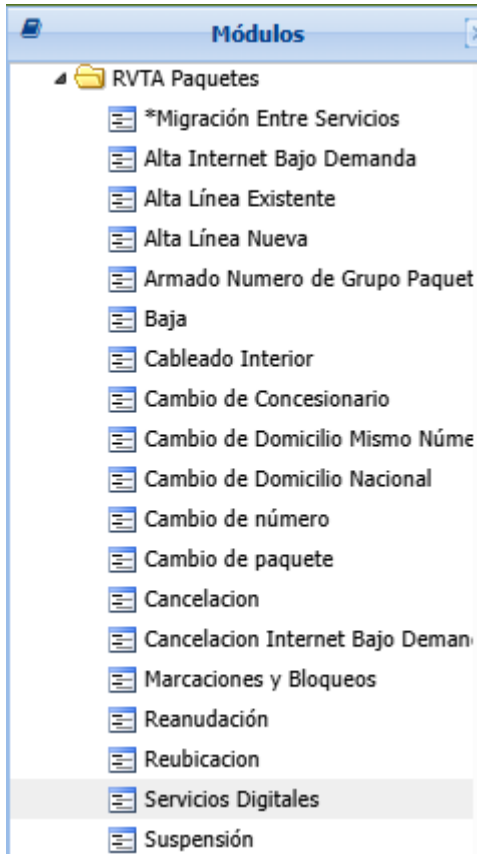
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema SEG permite realizar la contratación y baja de los servicios Digitales en servicios de Reventa de Paquete.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

Servicios Digitales

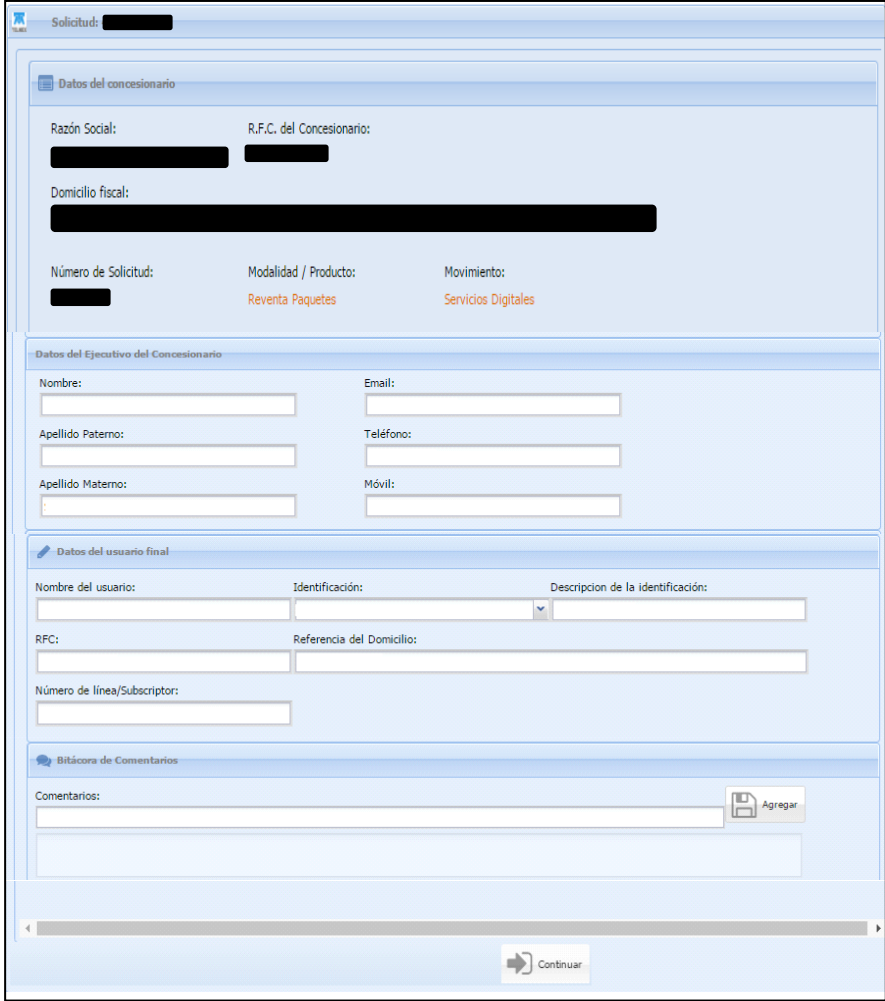
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de Servicios Digitales.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal.  The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of service options. The options are: RVTa Paquetes, *Migración Entre Servicios, Alta Internet Bajo Demanda, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Armado Numero de Grupo Paquet, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Núme, Cambio de Domicilio Nacional, Cambio de número, Cambio de paquete, Cancelacion, Cancelacion Internet Bajo Deman, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales (highlighted), and Suspensión.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Servicios Digitales, continuación

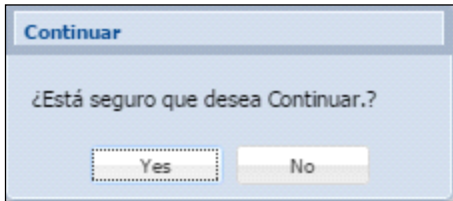
Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Servicios Digitales; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

continuación...

Servicios Digitales, continuación

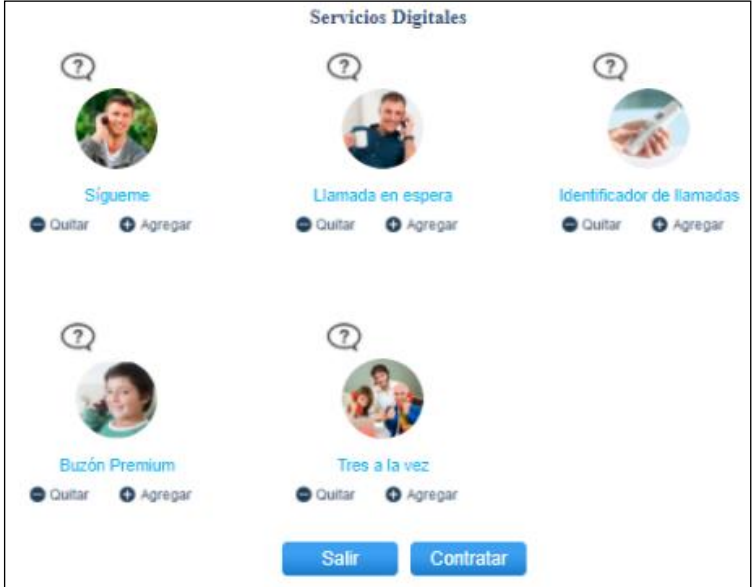
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Servicios Digitales, continuación

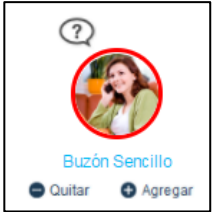
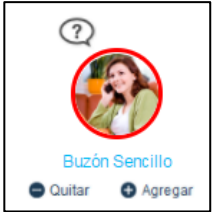
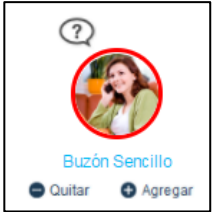
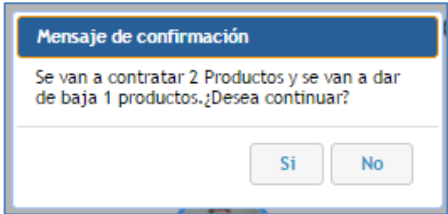
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de los Servicios Digitales de líneas con paquete.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:  Observa que los Servicios Digitales que tiene activos se encuentran dentro de un círculo color Azul.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Servicios Digitales, continuación

Paso	Acción						
2	Proceder de acuerdo con lo siguiente <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>dar de alta un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> <tr> <td>dar de baja un Servicio Digital</td><td> Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.  </td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 	dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 
Si se requiere...	Entonces...						
dar de alta un Servicio Digital	Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado. 						
dar de baja un Servicio Digital	Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado. 						
3	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 						

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

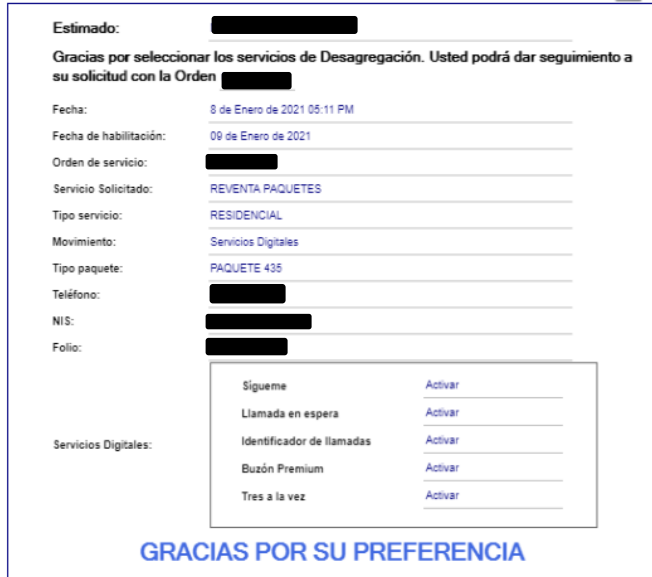
Servicios Digitales, continuación

Paso	Acción
4	Dar clic en Sí; el sistema despliega la siguiente pantalla: 
5	Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación: Se realizó correctamente la Agendación.

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Servicios Digitales, continuación

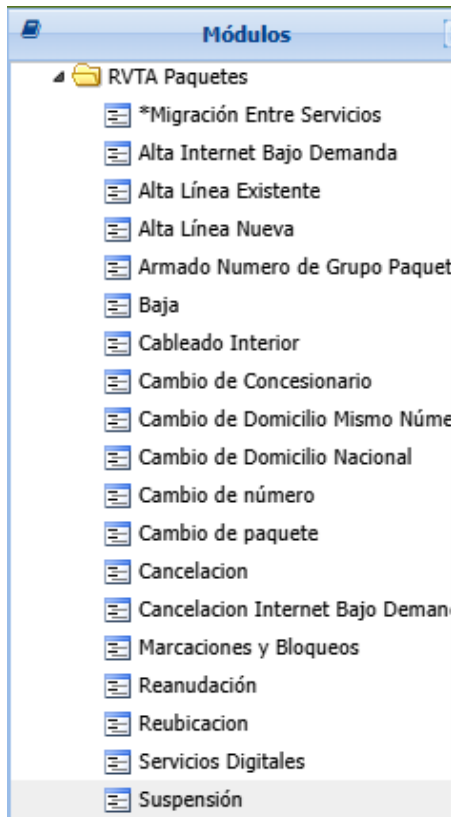
Paso	Acción										
6	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente pantalla:  The screenshot shows a confirmation screen for a service order. At the top right is an 'Exportar' button. The main content area contains the following fields: - Estimado: [Redacted] - Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted] - Fecha: 8 de Enero de 2021 05:11 PM - Fecha de habilitación: 09 de Enero de 2021 - Orden de servicio: [Redacted] - Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES - Tipo servicio: RESIDENCIAL - Movimiento: Servicios Digitales - Tipo paquete: PAQUETE 435 - Teléfono: [Redacted] - NIS: [Redacted] - Folio: [Redacted] Below these fields is a section for 'Servicios Digitales' with a table of options: <table border="1"> <tr> <td>Sigueme</td> <td>Activar</td> </tr> <tr> <td>Llamada en espera</td> <td>Activar</td> </tr> <tr> <td>Identificador de llamadas</td> <td>Activar</td> </tr> <tr> <td>Buzón Premium</td> <td>Activar</td> </tr> <tr> <td>Tres a la vez</td> <td>Activar</td> </tr> </table> At the bottom of the screen, it says 'GRACIAS POR SU PREFERENCIA'.	Sigueme	Activar	Llamada en espera	Activar	Identificador de llamadas	Activar	Buzón Premium	Activar	Tres a la vez	Activar
Sigueme	Activar										
Llamada en espera	Activar										
Identificador de llamadas	Activar										
Buzón Premium	Activar										
Tres a la vez	Activar										
7	Dar clic en Terminar .										

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Introducción El sistema SEG permite realizar la suspensión de las líneas con Reventa de Paquete.

Importante: Verifica siempre que el número sea el correcto de acuerdo con la solicitud.

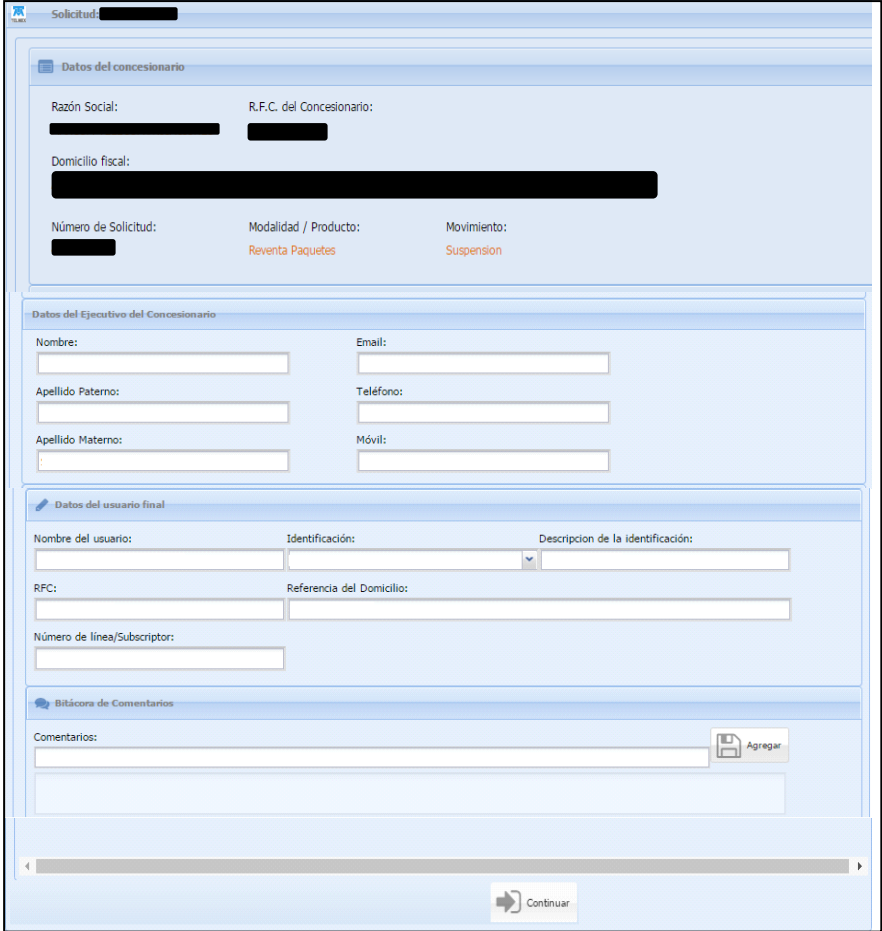
Suspensión A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de suspensión de una línea con Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Suspensión, continuación

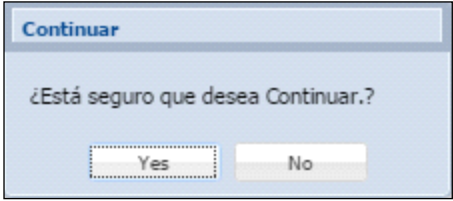
Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Suspensión; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

continuación...

Suspensión, continuación

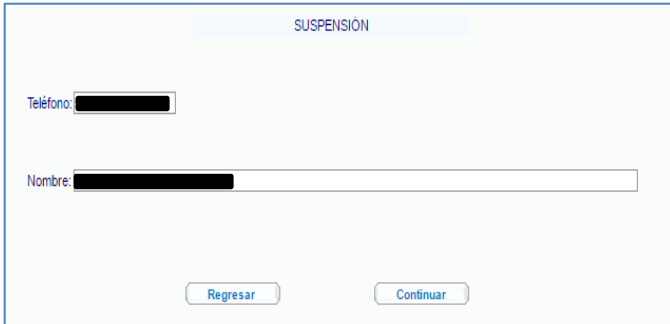
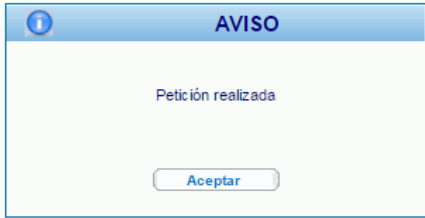
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor Nota: Todos los campos son obligatorios.
5	Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.
6	Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Suspensión, continuación

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la suspensión de líneas con Reventa de Paquete.

Paso	Acción
1	Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
2	Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Suspensión, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla: Estimado: [REDACTED] Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. FECHA: 09 de junio del 2019 SERVICIO SOLICITADO: REVENTA PAQUETES TIPO DE PAQUETE: PAQUETE 999 TIPO DE SERVICIO: Residencial SERVICIO: Suspension TELEFONO: [REDACTED] NIS: [REDACTED] FOLIO: [REDACTED] GRACIAS POR SU PREFERENCIA Terminar
4	Dar clic en Terminar .

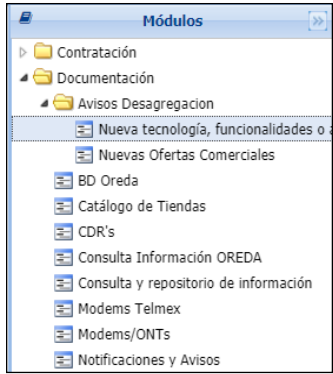
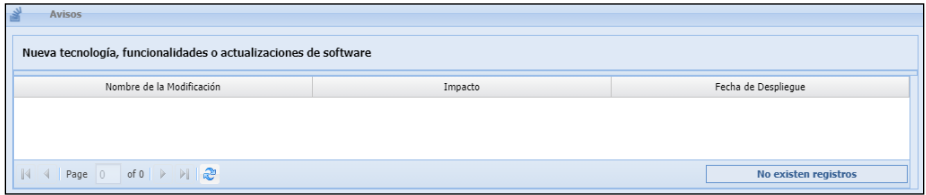
6.4.8 Documentación

Introducción El módulo de Documentación permite realizar las siguientes consultas:

- Nueva tecnología, funcionalidades o actualizaciones de software
- Nuevas ofertas comerciales
- BD Oreda
- Catálogo de tiendas
- CDR's
- Consulta de Información OREDA
- Consulta y repositorio de información
- Módems TELMEX
- Módems / ONT's
- Notificaciones y Avisos

Nueva tecnología, funcionalidades o actualizaciones de software

Procedimiento para la consulta de nueva tecnología, funcionalidades o actualizaciones de software del Sistema Electrónico de Gestión.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 
2	Seleccionar la opción Nueva tecnología, funcionalidades o actualizaciones de software; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Realiza la consulta requerida.

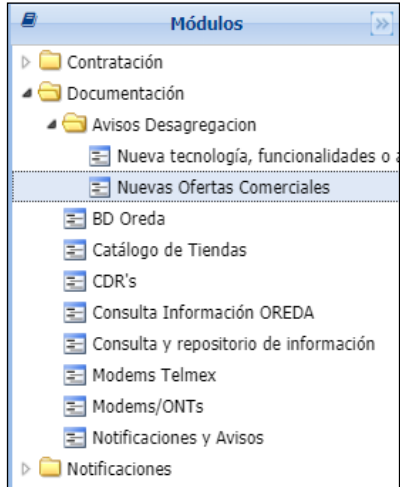
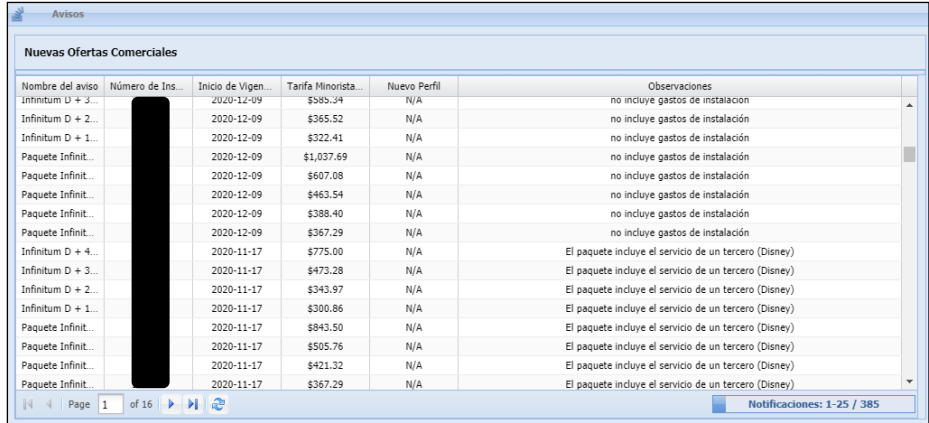
Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación,

continuación...

Nuevas Ofertas Comerciales

Procedimiento para la consulta de las nuevas ofertas comerciales de la OREDA.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 
2	Seleccionar la opción Nuevas Ofertas Comerciales; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Realiza la consulta de la nueva oferta comercial requerida.

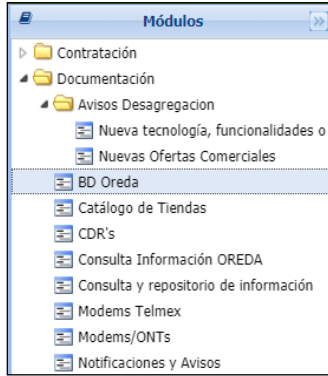
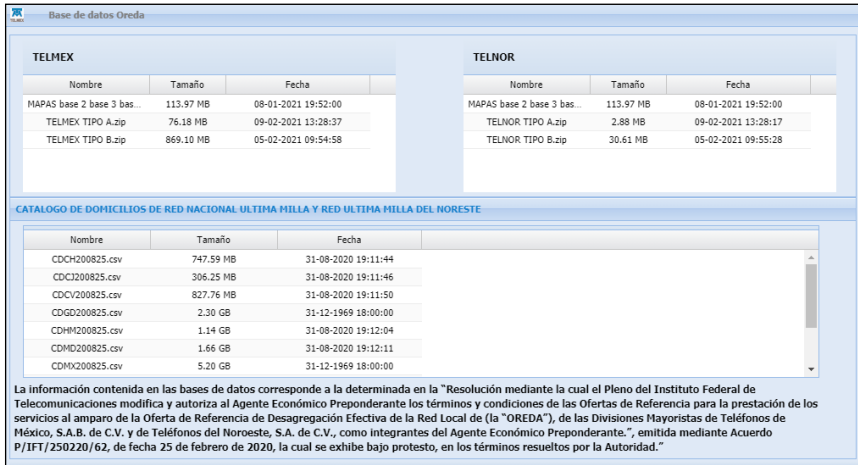
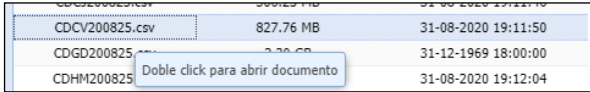
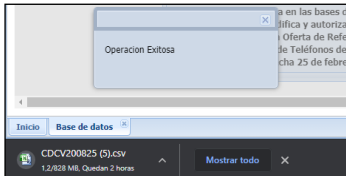
Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación,

continuación...

BD Oreda

Procedimiento para la consulta de la BD Oreda.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal. 
2	Seleccionar la opción BD Oreda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Selecciona el archivo a consultar, el sistema desplegará la siguiente instrucción. 
4	Da doble Clic en el registro a consultar, el sistema descargará el archivo para su consulta, como se muestra a continuación. 

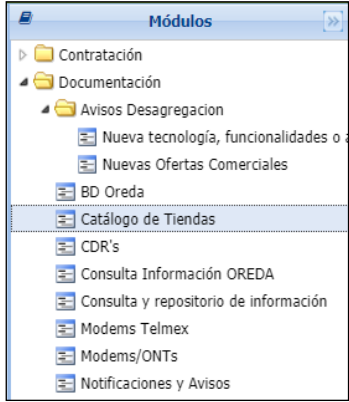
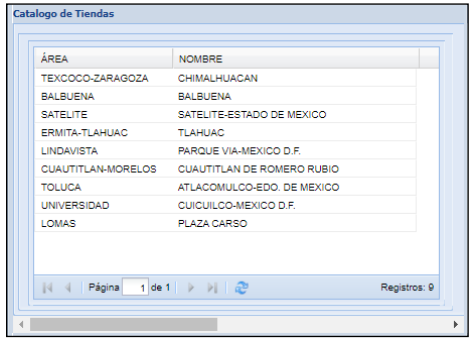
Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación,

continuación...

Catálogo de Tiendas

Procedimiento para la consulta del catálogo de Tiendas.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación. 
2	Seleccionar la opción Catálogo de Tiendas; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

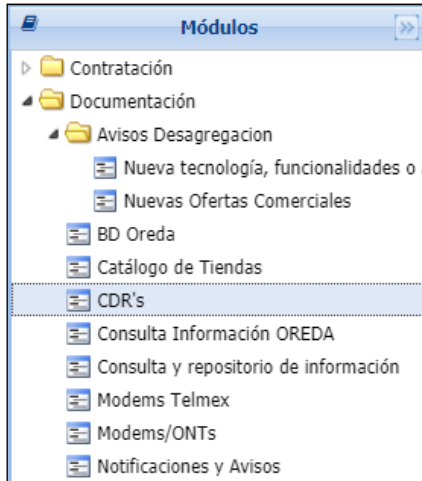
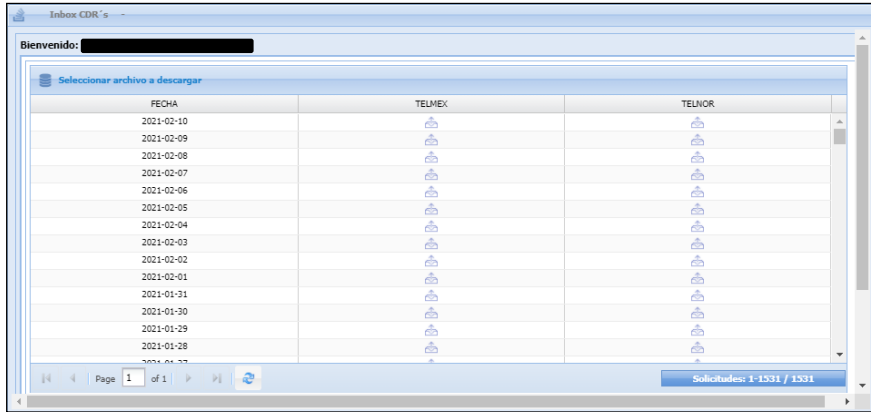
Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación,

continuación...

CDR's

A continuación, se presenta el procedimiento de consulta de los archivos de tráfico cursado de los servicios desagregados, de las Empresas TELMEX y TELNOR.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación. 
2	Seleccionar la opción CDR's; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Seleccionar la fecha a consultar.  Para consultar el archivo, Dar clic en , el sistema descargará el archivo en formato Texto, como se muestra a continuación. 

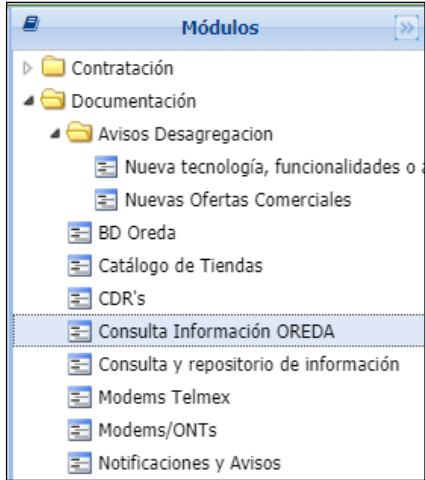
Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación,

continuación...

Consulta Información OREDA

Procedimiento para la consulta de la Base de datos ORED A (Reporteador).

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación. 
2	Seleccionar la opción Base de datos ORED A; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla en una nueva pestaña del navegador:  Nota: El manual de usuario del Reporteador lo encontraras al final de este material en el tema 11. Manual de usuario Reporteador ORED A.
3	Capturar: • Usuario • Contraseña
4	Realiza la consulta requerida en el reporteador.

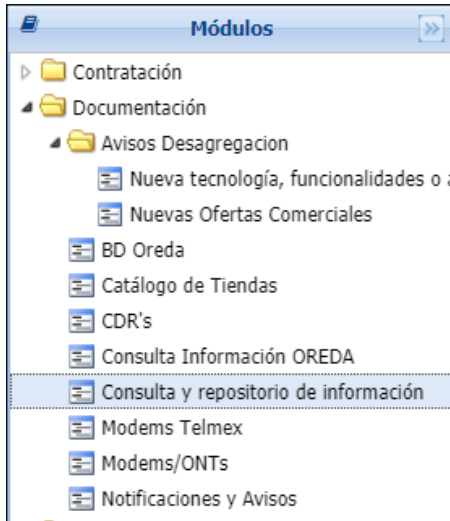
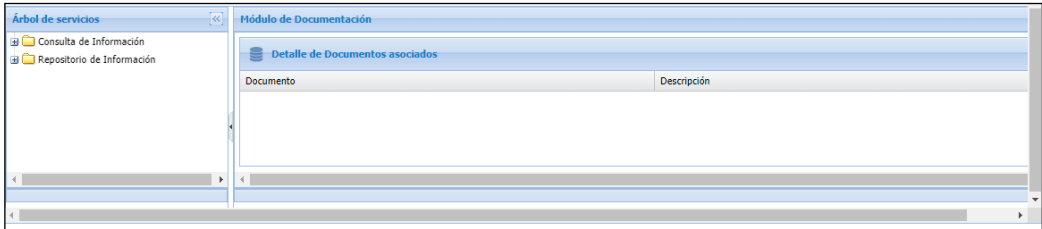
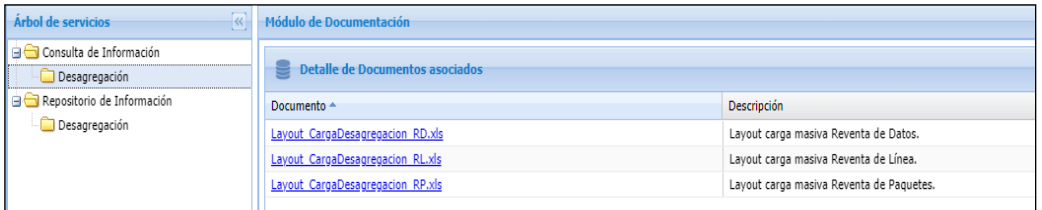
Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación,

continuación...

Consulta y repositorio de Información

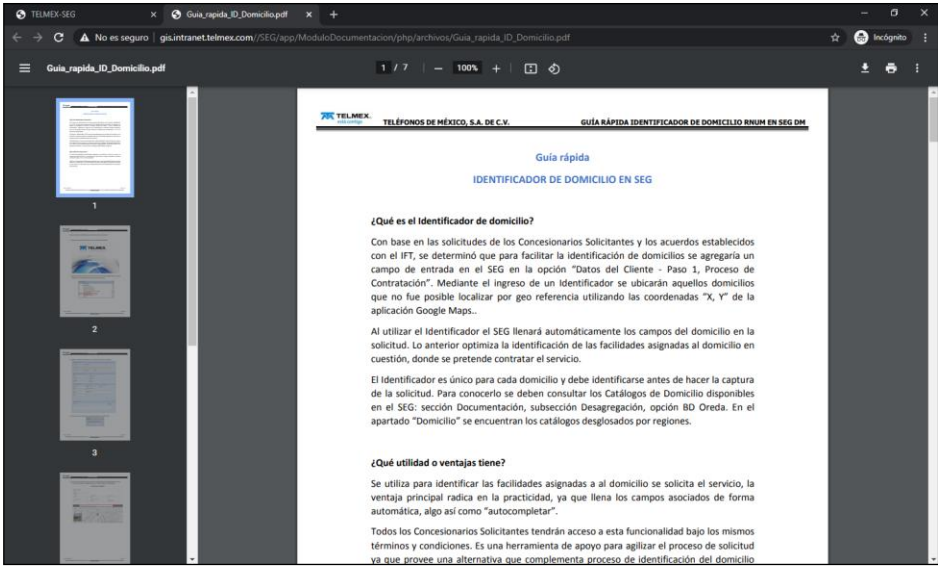
Procedimiento para la consulta del repositorio de información.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación. 
2	Seleccionar la opción Repositorio de Información; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Despliega las opciones del árbol de navegación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

Consulta y repositorio de Información, continuación

Paso	Acción
4	Selecciona el documento a consultar; el sistema descargará el archivo si este tiene una extensión que corresponde a la paquetería de Microsoft Office; como se muestra a continuación:  Si el archivo se encuentra en formato PDF, el navegador lo desplegará una nueva pestaña con el documento a consultar. 

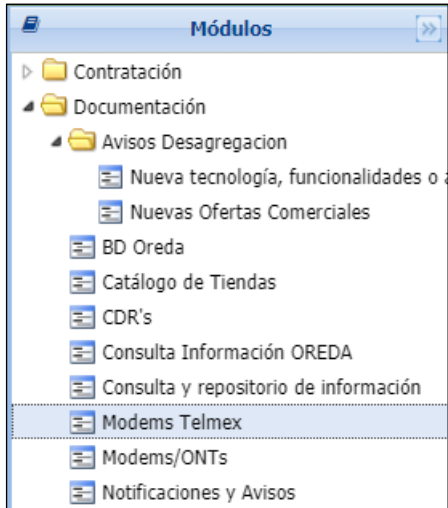
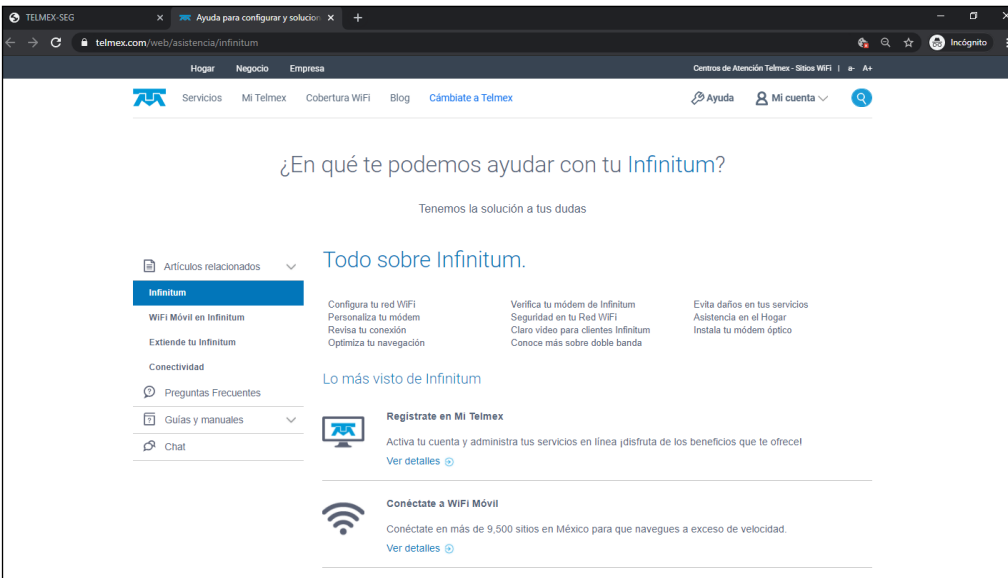
Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación,

continuación...

Módems TELMEX

Procedimiento para la consulta de la página Web de TELMEX que permite consultar como configurar los módems y ONT's, disponibles en la oferta de OREDA.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación. 
2	Seleccionar la opción Módems TELMEX; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla en una nueva pestaña del navegador: 

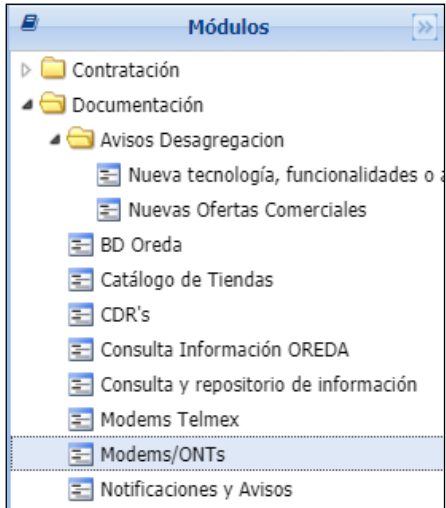
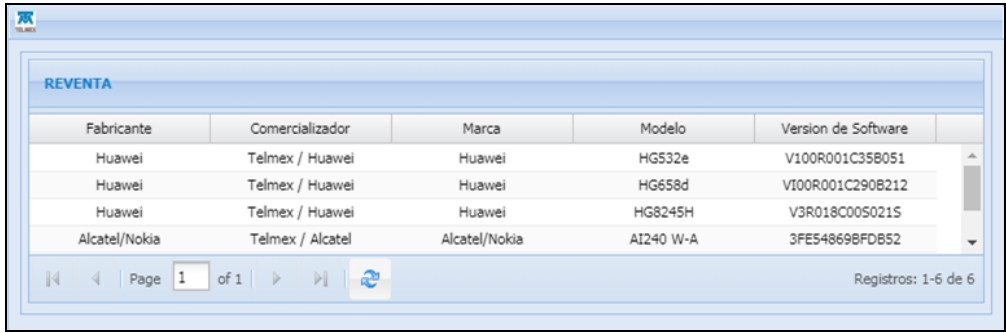
Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación,

continuación...

Módems / ONT's

Procedimiento para la consulta de los módems y ONT's, disponibles en la oferta de OREDA.

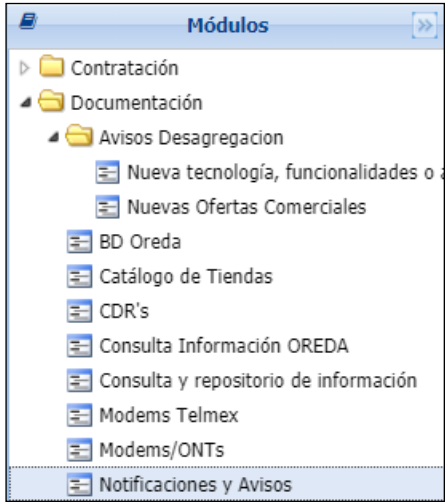
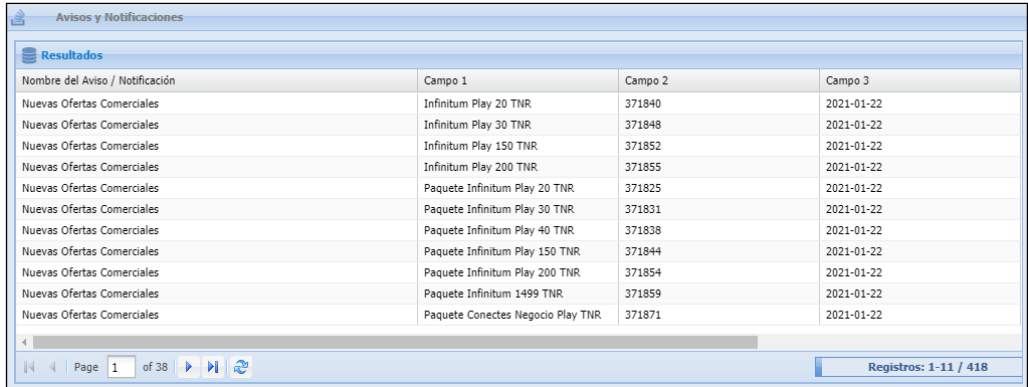
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación. 
2	Seleccionar la opción Módem/ONT's; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación,

continuación...

Notificaciones y Avisos Procedimiento para la consulta de las Notificaciones y Avisos de OREDA.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación. 
2	Seleccionar la opción Notificaciones y Avisos, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Realiza la consulta de las Notificaciones y Avisos requerida.

6.4.9 Incidencias

continuación...

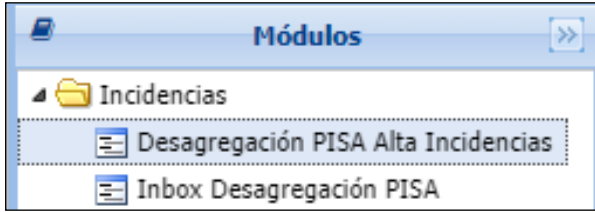
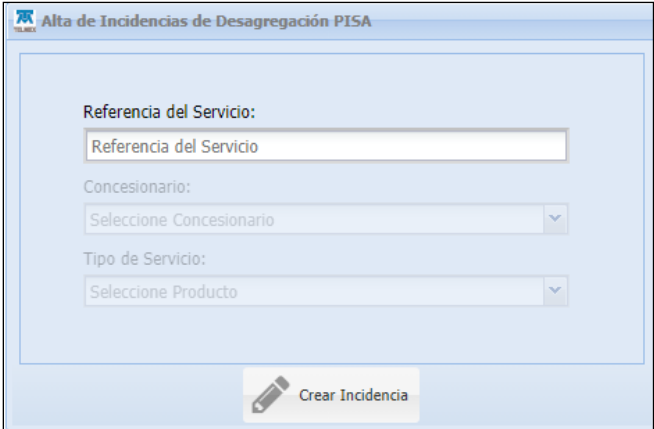
Introducción El SEG permite realizar la generación los reportes de aseguramiento (incidencias) de los servicios desagregados, de acuerdo con la solicitud del cliente final.

Importante: Verifica siempre que la referencia sea la correcta de acuerdo con la solicitud.

Desagregación PISA Alta de Incidencias

Procedimiento para la generación del reporte de incidencia de los servicios de Desagregación, estos pasos son genéricos, posteriormente se abordarán cada uno de los servicios:

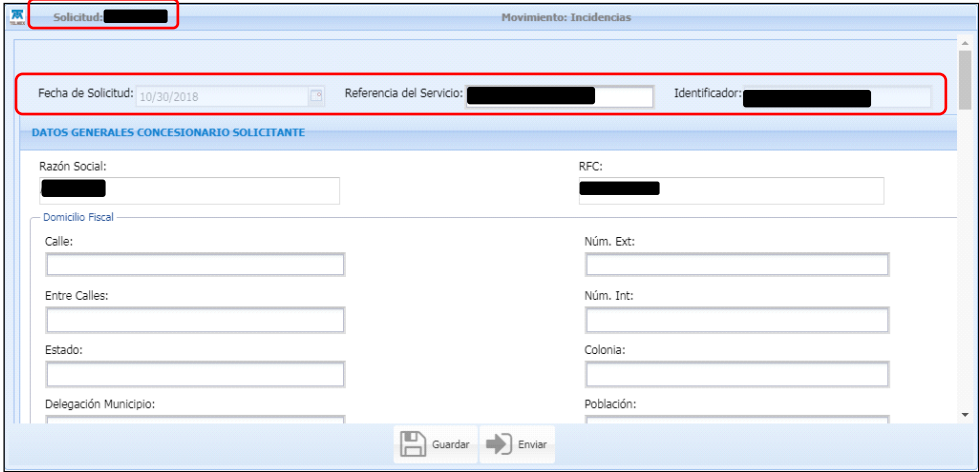
- Servicio de Voz
- Servicio de Datos
- Servicio de Paquetes

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú Incidencias 
2	Seleccionar la opción Desagregación PISA Alta de Incidencias; con esta acción el sistema despliega la siguiente Ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

Servicio de Voz Procedimiento para la generación del reporte de incidencia de un servicio de voz.

Paso	Acción
1	Realiza los dos primeros pasos genéricos para el reporte de incidencias.
2	Capturar la referencia del servicio, el sistema realizará las validaciones requeridas y llenará los datos de los campos: • Concesionario • Tipo de servicio
3	Dar clic en Crear Incidencia; el sistema despliega la siguiente pantalla:  Observa que el sistema despliega los siguientes datos en la parte superior del formato: • Fecha de solicitud (fecha de creación) • Referencia del servicio (número telefónico) • Identificador (es igual al folio de solicitud)
4	Capturar la información solicitada de los Datos generales concesionario solicitante en los campos correspondientes: • Calle • Número exterior • Entre calles • Número interior • Estado • Colonia • Delegación/Municipio • Población • Código Postal Nota: Todos los campos son obligatorios y estos solo se capturan una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.

Continúa en la siguiente página...

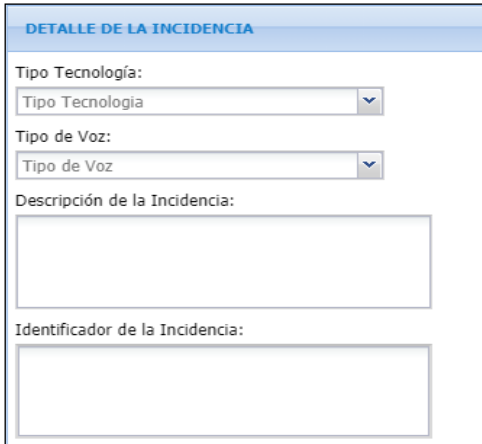
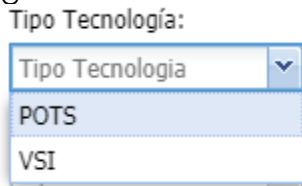
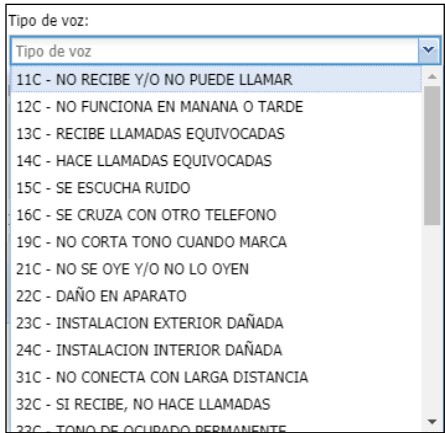
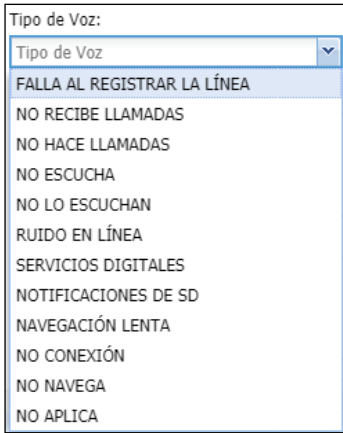
6.4.9 Incidencias, continuación...

Servicio de Voz, continuación

Paso	Acción
5	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Captura la información solicitada de los Datos del responsable en los campos correspondientes: Formulario de Datos del Responsable: Nombres: Apellido Paterno: Apellido Materno: Email Principal: Email Alternativo: Teléfono Principal (fijo): Teléfono Alternativo (Celular): • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) Nota: Todos los campos son obligatorios.
6	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Capturar la información solicitada de los Datos del segundo Contacto en los campos correspondientes: Formulario de Datos del Segundo Contacto: Nombres: Apellido Paterno: Apellido Materno: Email principal: Email alternativo: Teléfono principal (fijo): Teléfono Alternativo (celular): • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) Nota: Este segundo contacto sirve para recabar más información sobre el reporte de incidencia. Todos los campos son obligatorios.

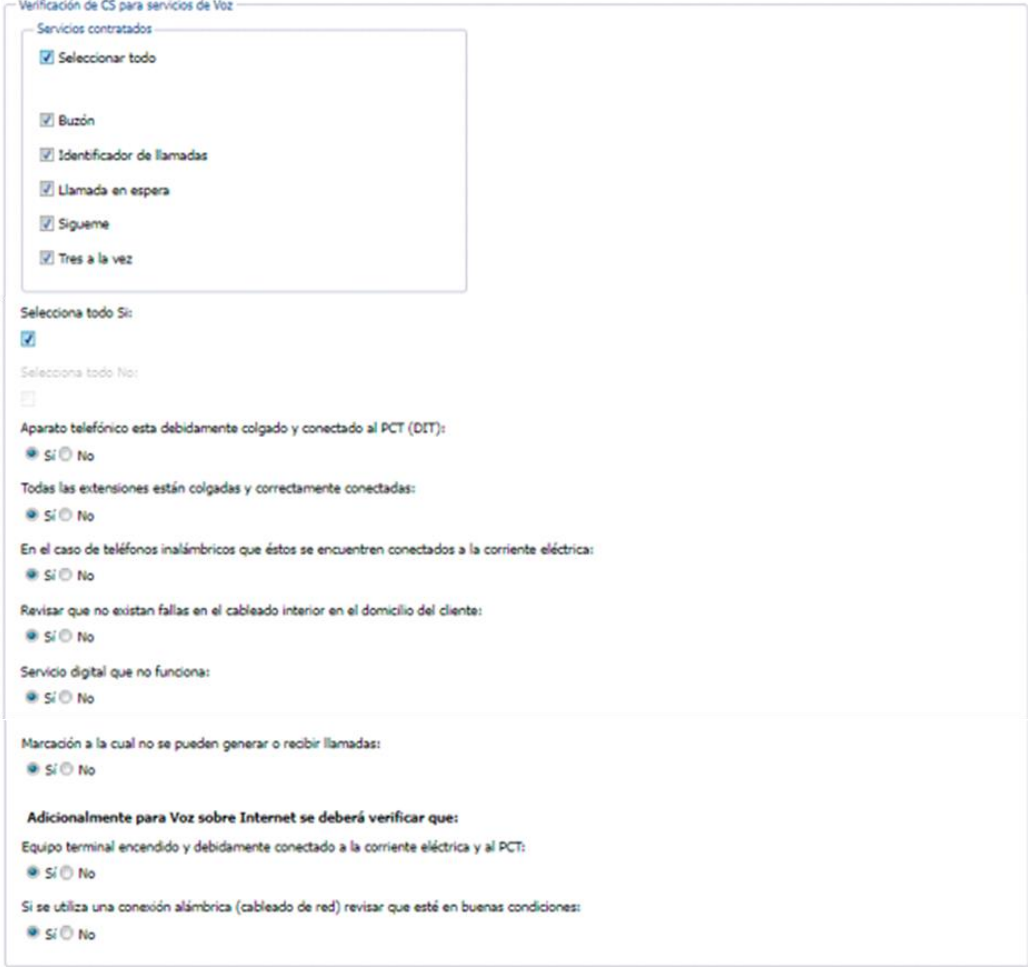
Continúa en la siguiente página...

Servicio de Voz,
continuación

Paso	Acción
7	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos:  • Selecciona: ○ Tipo de Tecnología  ○ Tipo de Voz (Selecciona una opción de acuerdo al reporte de incidencia) POTS  VSI  • Capturar: ○ Una breve descripción de la incidencia ○ El identificador de la incidencia

Continúa en la siguiente página...

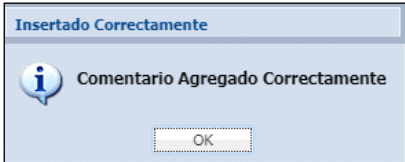
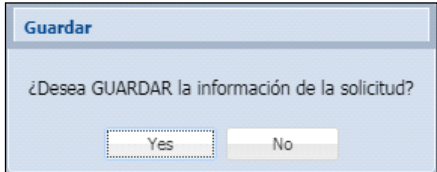
Servicio de Voz,
continuación

Paso	Acción
8	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Selecciona las casillas de verificación de los puntos validados para el servicio de Voz:  Verificación de CS para servicios de Voz Servicios contratados ☒ Seleccionar todo ☒ Buzón ☒ Identificador de llamadas ☒ Llamada en espera ☒ Sígueme ☒ Tres a la vez Selecciona todo Si: ☒ Selecciona todo No: ☐ Aparato telefónico está debidamente colgado y conectado al PCT (DET): ☒ Sí ☐ No Todas las extensiones están colgadas y correctamente conectadas: ☒ Sí ☐ No En el caso de teléfonos inalámbricos que éstos se encuentren conectados a la corriente eléctrica: ☒ Sí ☐ No Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente: ☒ Sí ☐ No Servicio digital que no funciona: ☒ Sí ☐ No Marcación a la cual no se pueden generar o recibir llamadas: ☒ Sí ☐ No Adicionalmente para Voz sobre Internet se deberá verificar que: Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT: ☒ Sí ☐ No Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones: ☒ Sí ☐ No

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

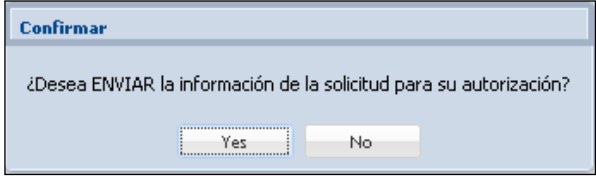
Servicio de Voz, continuación

Paso	Acción
9	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Capturar en el campo Observaciones; información relevante al reporte de incidencia que se está levantando: 
10	En caso de requerir algún Comentario ingresarlo en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar. El sistema desplegará una ventana indicando que se guardó el comentario correctamente como se muestra a continuación: 
11	Dar clic en 
12	Dar clic en  el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

Servicio de Voz, continuación

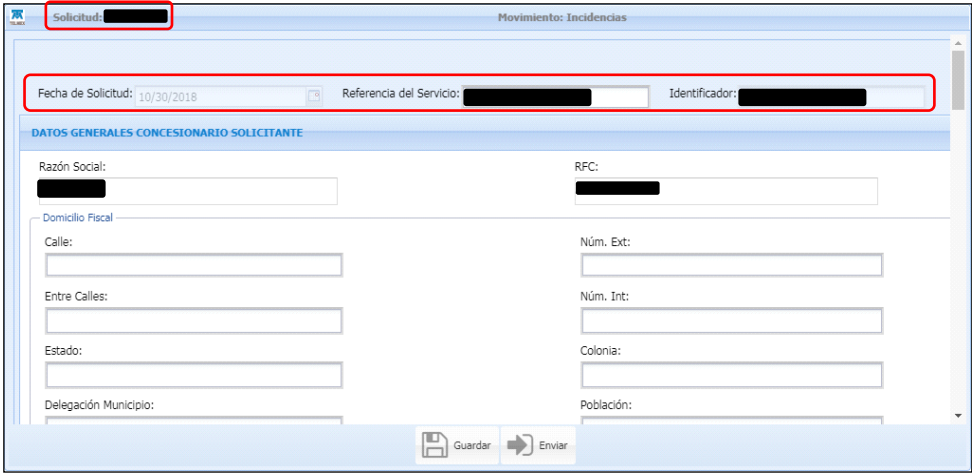
Paso	Acción
13	Dar clic en Enviar; el sistema desplegará la siguiente ventana: 
14	Dar clic en Yes; con esta acción se concluye el procedimiento de incidencias.

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

Servicio de Datos

Procedimiento para la generación del reporte de incidencia de un servicio de Reventa de Datos.

Paso	Acción
1	Realiza los dos primeros pasos genéricos para el reporte de incidencias.
2	Capturar la referencia del servicio, el sistema realizará las validaciones correspondientes y llenará los campos: • Concesionario • Tipo de servicio
3	Dar clic en Crear Incidencia; el sistema despliega la siguiente pantalla:  Observa que el sistema despliega los siguientes datos en la parte superior del formato: • Fecha de solicitud (fecha de creación) • Referencia del servicio (número telefónico) • Identificador (es igual al folio de solicitud)
4	Capturar la información solicitada de los Datos generales concesionario solicitante en los campos correspondientes: • Calle • Número exterior • Entre calles • Número interior • Estado • Colonia • Delegación/Municipio • Población • Código Postal Nota: Todos los campos son obligatorios y estos solo se capturan una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.

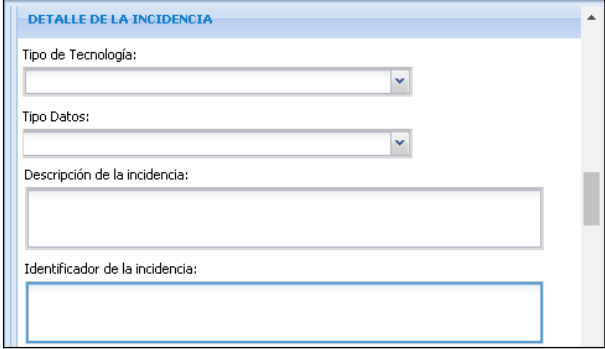
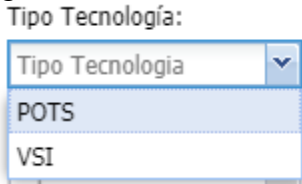
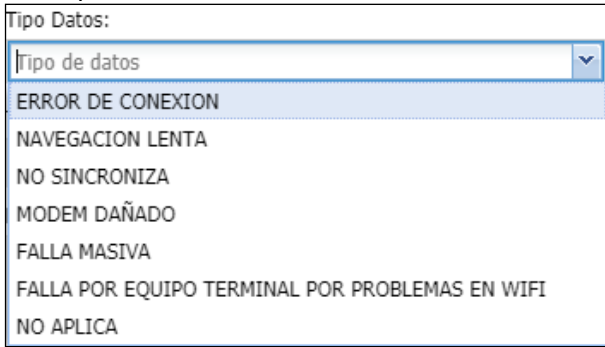
Continúa en la siguiente página...

Servicio de Datos,
continuación

Paso	Acción
5	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Captura la información solicitada de los Datos del responsable en los campos correspondientes: Formulario de Datos del Responsable: - Nombres: - Apellido Paterno: - Apellido Materno: - Email Principal: - Email Alternativo: - Teléfono Principal (fijo): - Teléfono Alternativo (Celular): • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) Nota: Todos los campos son obligatorios.
6	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Capturar la información solicitada de los Datos del segundo Contacto en los campos correspondientes: Formulario de Datos del Segundo Contacto: - Nombres: - Apellido Paterno: - Apellido Materno: - Email principal: - Email alternativo: - Teléfono principal (fijo): - Teléfono Alternativo (celular): • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) Nota: Este segundo contacto sirve para recabar más información sobre el reporte de incidencia. Todos los campos son obligatorios.

Continúa en la siguiente página...

Servicio de Datos,
continuación

Paso	Acción
7	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos:  • Selecciona: ○ Tipo de Tecnología  ○ Tipo de Datos (Selecciona una opción de acuerdo al reporte de incidencia)  • Capturar: ○ Una breve descripción de la incidencia ○ El identificador de la incidencia

Continúa en la siguiente página...

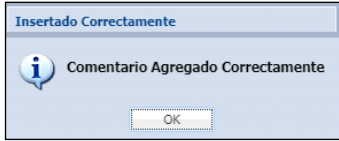
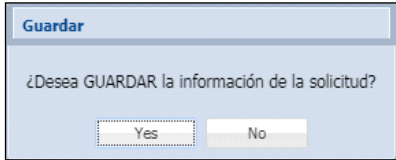
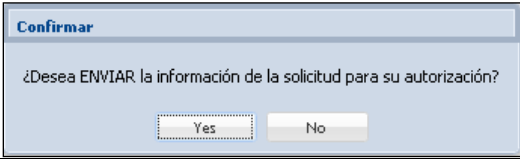
Servicio de Datos,
continuación

Paso	Acción
8	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Selecciona las casillas de verificación de los puntos validados para el servicio de Datos, de la siguiente lista: Verificación del CS para servicios de Datos Selecciona todo Si: ☐ Selecciona todo No: ☐ Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT: ☒ Si ☐ No Si la conexión es "alámbrica" (cable de red), revisar que está conectado debidamente al equipo de cómputo: ☒ Si ☐ No ¿Configuración del navegador correcta?: ☒ Si ☐ No Revisar el equipo de cómputo (PC o Laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro: ☒ Si ☐ No Si se emplea una computadora portátil, asegurarse que el indicador de la conexión inalámbrica esté encendido, tanto en la computadora como en el módem u ONT: ☒ Si ☐ No Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones: ☒ Si ☐ No Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente: ☒ Si ☐ No Equipo de modem validar Que el led del modem estén encendidos para su funcionamiento: ☒ Sí ☐ No Validar si el modem es propiedad de Telmex/Telnor de la EM o del CS: ☒ Sí ☐ No En caso de que el modem hubiera sido vendido por Telmex/telnor el cs verificara si se encuentra en garantía: ☒ Sí ☐ No Equipo ONT Validar si la ONT es de Telmex/Telnor o propiedad del CS: ☒ Sí ☐ No En caso de que la ONT hubiera sido vendido por Telmex/telnor el cs verificara si se encuentra en garantía: ☒ Sí ☐ No Validar que los leds de la ONT estén encendidos para verificar su funcionamiento: ☒ Sí ☐ No

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

Servicio de Datos, continuación

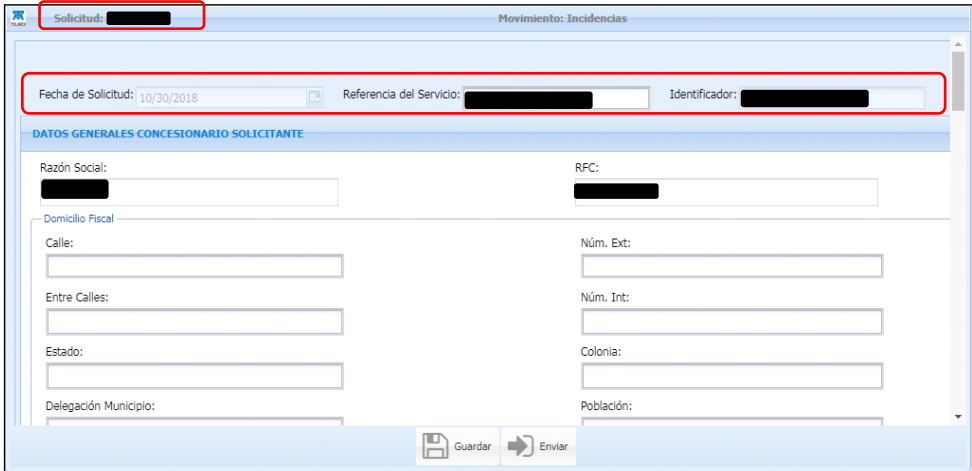
Paso	Acción
9	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Capturar en el campo Observaciones; información relevante al reporte de incidencia que se está levantando: 
10	En caso de requerir algún Comentario ingresarlo en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar. El sistema desplegará una ventana indicando que se guardó el comentario correctamente como se muestra a continuación: 
11	Dar clic en 
12	Dar clic en  el sistema despliega la siguiente ventana: 
13	Dar clic en Enviar; el sistema desplegará la siguiente ventana: 
14	Dar clic en Yes; con esta acción se concluye el procedimiento de incidencias.

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

Servicio de Paquetes

Procedimiento para la generación del reporte de incidencia de un servicio de Reventa de Paquetes.

Paso	Acción
1	Realiza los dos primeros pasos genéricos para el reporte de incidencias.
2	Capturar la referencia del servicio, el sistema realizará las validaciones correspondientes y llenará los campos: • Concesionario • Tipo de servicio
3	Dar clic en Crear Incidencia; el sistema despliega la siguiente pantalla:  Observa que el sistema despliega los siguientes datos en la parte superior del formato: • Fecha de solicitud (fecha de creación) • Referencia del servicio (número telefónico) • Identificador (es igual al folio de solicitud)
4	Capturar la información solicitada de los Datos generales concesionario solicitante en los campos correspondientes: • Calle • Número exterior • Entre calles • Número interior • Estado • Colonia • Delegación/Municipio • Población • Código Postal Nota: Todos los campos son obligatorios y estos solo se capturan una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.

Continúa en la siguiente página...

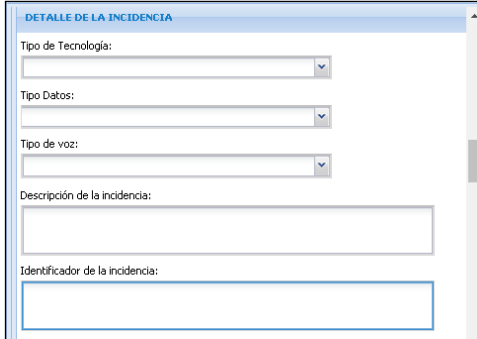
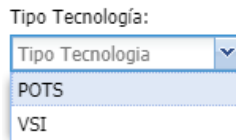
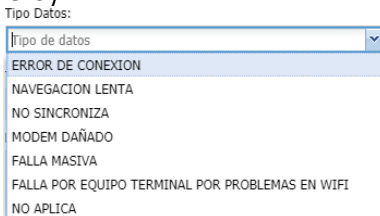
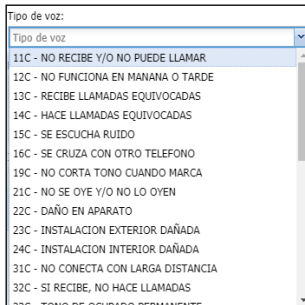
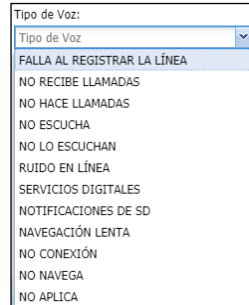
6.4.9 Incidencias, continuación...

Servicio de Paquetes, continuación

Paso	Acción
5	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Captura la información solicitada de los Datos del responsable en los campos correspondientes: Formulario de Datos del Responsable: - Nombres: - Apellido Paterno: - Apellido Materno: - Email Principal: - Email Alternativo: - Teléfono Principal (fijo): - Teléfono Alternativo (Celular): • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) Nota: Todos los campos son obligatorios.
6	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Capturar la información solicitada de los Datos del segundo Contacto en los campos correspondientes: Formulario de Datos del Segundo Contacto: - Nombres: - Apellido Paterno: - Apellido Materno: - Email principal: - Email alternativo: - Teléfono principal (fijo): - Teléfono Alternativo (celular): • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) Nota: Este segundo contacto sirve para recabar más información sobre el reporte de incidencia. Todos los campos son obligatorios.

Continúa en la siguiente página...

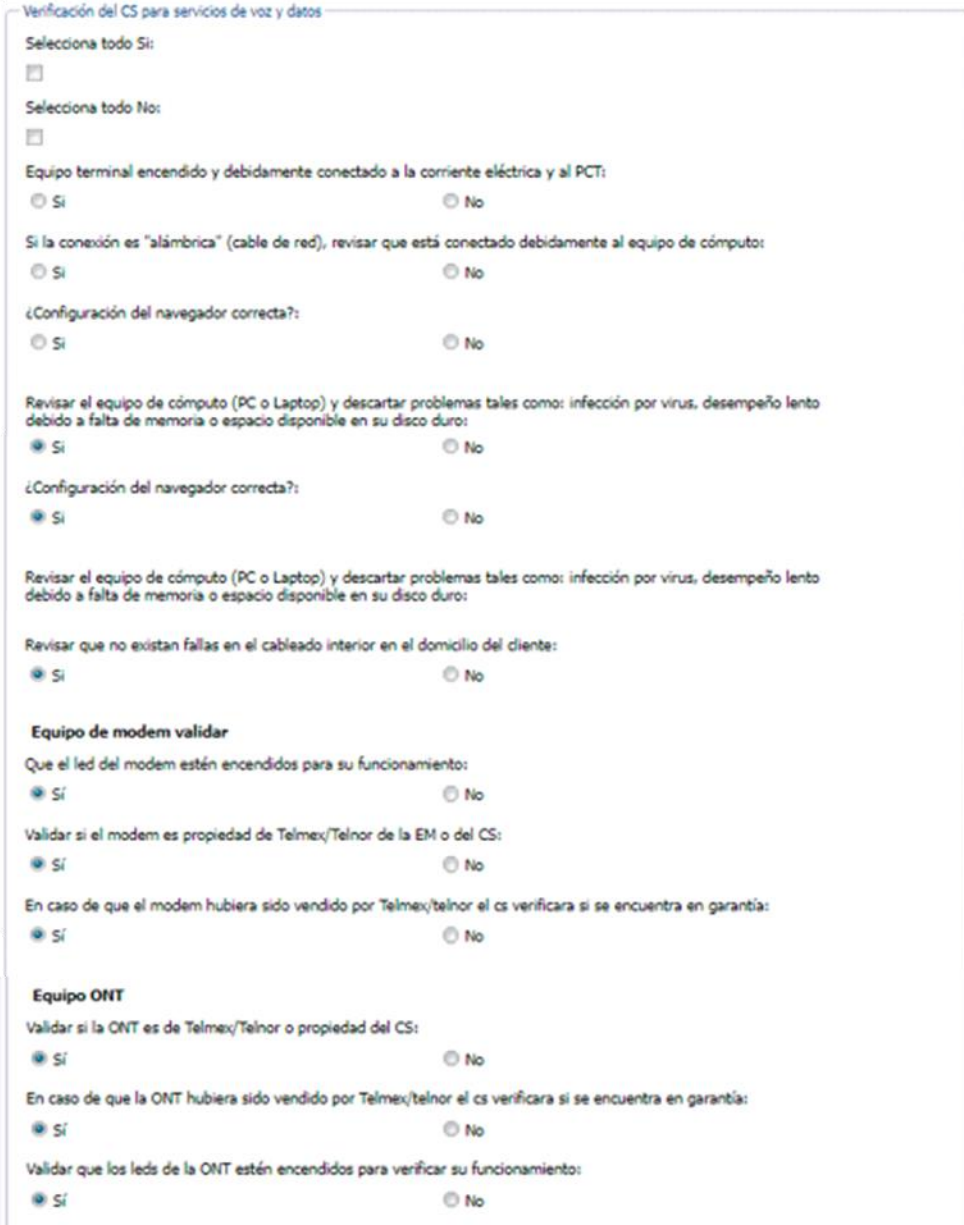
Servicio de Paquetes,
continuación

Paso	Acción
7	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos:  • Selecciona: ○ Tipo de Tecnología  ○ Tipo de Datos (Selecciona una opción de acuerdo al reporte de la incidencia)  ○ Tipo de Voz (Selecciona una opción de acuerdo al reporte de incidencia) POTS  VSI  • Capturar: ○ Una breve descripción de la incidencia ○ El identificador de la incidencia

Continúa en la siguiente página...

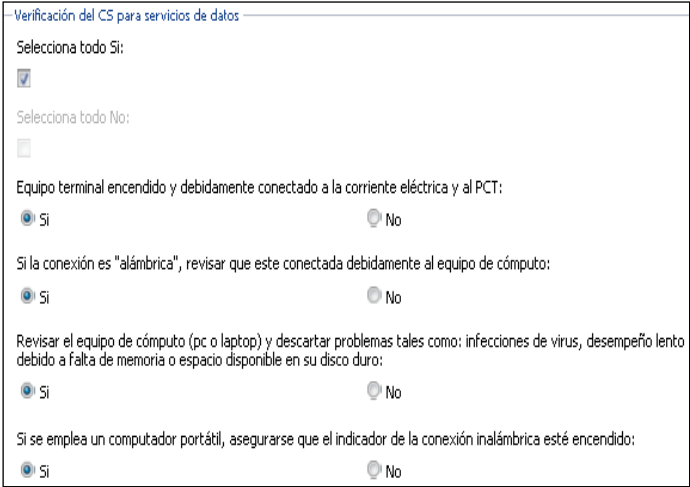
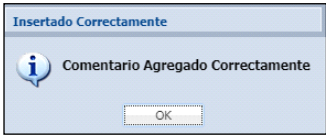
6.4.9 Incidencias, continuación...

Servicio de Paquetes, continuación

Paso	Acción
8	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Selecciona las casillas de verificación de los puntos validados para el Servicio de Datos:  Verificación del CS para servicios de voz y datos Selecciona todo Si: ☐ Selecciona todo No: ☐ Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT: ☒ Si ☐ No Si la conexión es "alámbrica" (cable de red), revisar que está conectado debidamente al equipo de cómputo: ☒ Si ☐ No ¿Configuración del navegador correcta?: ☒ Si ☐ No Revisar el equipo de cómputo (PC o Laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro: ☒ Si ☐ No ¿Configuración del navegador correcta?: ☒ Si ☐ No Revisar el equipo de cómputo (PC o Laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro: Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente: ☒ Si ☐ No Equipo de modem validar Que el led del modem estén encendidos para su funcionamiento: ☒ Si ☐ No Validar si el modem es propiedad de Telmex/Telnor de la EM o del CS: ☒ Si ☐ No En caso de que el modem hubiera sido vendido por Telmex/telnor el cs verificara si se encuentra en garantía: ☒ Si ☐ No Equipo ONT Validar si la ONT es de Telmex/Telnor o propiedad del CS: ☒ Si ☐ No En caso de que la ONT hubiera sido vendido por Telmex/telnor el cs verificara si se encuentra en garantía: ☒ Si ☐ No Validar que los leds de la ONT estén encendidos para verificar su funcionamiento: ☒ Si ☐ No

Continúa en la siguiente página...

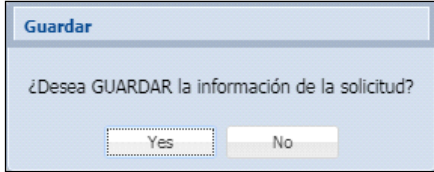
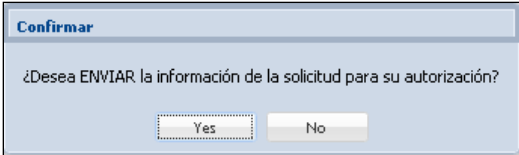
Servicio de Paquetes,
continuación

Paso	Acción
9	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Selecciona las casillas de verificación de los puntos validados para el servicio de Voz: 
10	Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Capturar en el campo Observaciones; información relevante al reporte de incidencia que se está levantando: 
11	En caso de requerir algún Comentario ingresarlo en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar. El sistema desplegará una ventana indicando que se guardó el comentario correctamente como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

Servicio de Paquetes, continuación

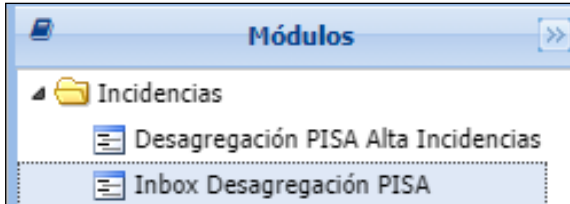
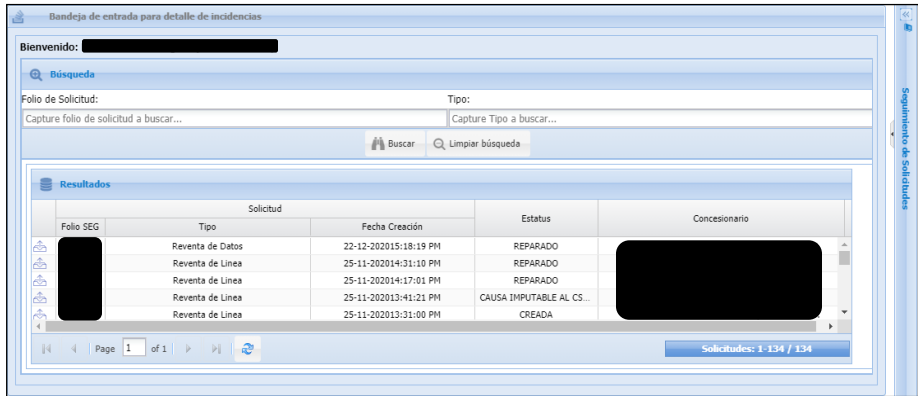
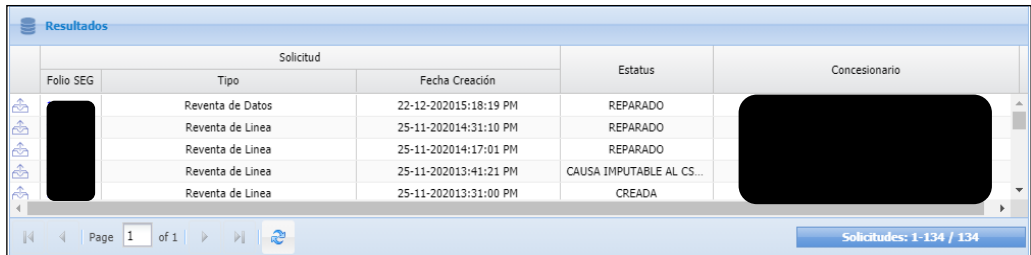
Paso	Acción
12	Dar clic en 
13	Dar clic en  el sistema despliega la siguiente ventana: 
14	Dar clic en Enviar ; el sistema desplegará la siguiente ventana: 
15	Dar clic en Yes ; con esta acción se concluye el procedimiento de incidencias.

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

Inbox Desagregación PISA

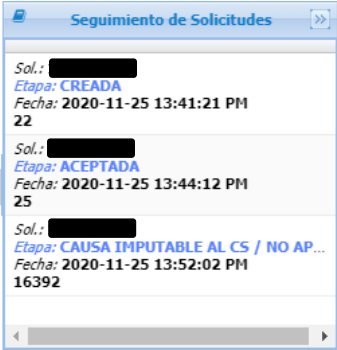
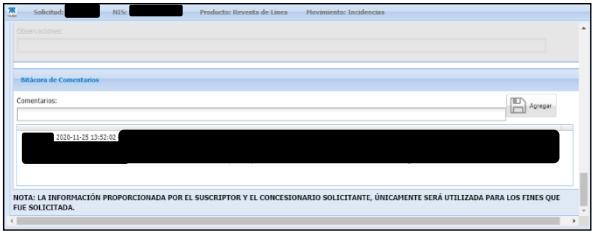
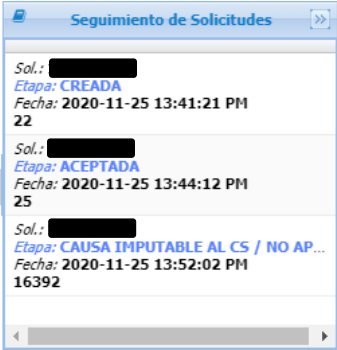
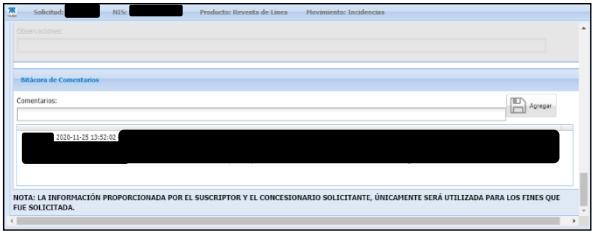
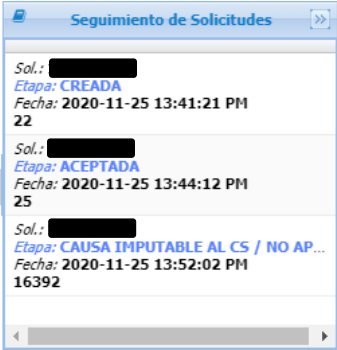
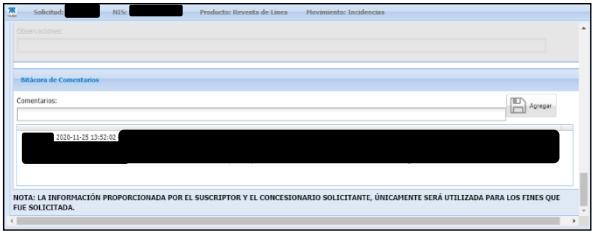
Procedimiento para la consulta y seguimiento de las Incidencias de los servicios de Desagregación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú Incidencias. 
2	Seleccionar la opción Seguimiento Desagregación PISA; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Capturar los criterios de búsqueda disponibles: • Folio de solicitud • Tipo
4	Dar clic en , el sistema desplegará todos los registros que coincidan con los criterios seleccionados y podrá verificar la solución de la incidencia. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

Inbox
Desagregación
PISA,
continuación

Paso	Acción								
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar otra consulta</td><td>Dar clic en  Limpiar búsqueda</td></tr> <tr> <td>Consultar el seguimiento de la incidencia</td><td> Selecciona el registro y Dar clic en la pestaña de seguimiento, el sistema desplegará la siguiente columna.  </td></tr> <tr> <td>Consultar la bitácora de comentarios de la incidencia</td><td> Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente ventana.  </td></tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en  Limpiar búsqueda	Consultar el seguimiento de la incidencia	Selecciona el registro y Dar clic en la pestaña de seguimiento, el sistema desplegará la siguiente columna. 	Consultar la bitácora de comentarios de la incidencia	Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente ventana. 
Si se requiere...	Entonces...								
Realizar otra consulta	Dar clic en  Limpiar búsqueda								
Consultar el seguimiento de la incidencia	Selecciona el registro y Dar clic en la pestaña de seguimiento, el sistema desplegará la siguiente columna. 								
Consultar la bitácora de comentarios de la incidencia	Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente ventana. 								

6.4.10Notificaciones

Módulo Notificaciones

El módulo de Notificaciones contiene las opciones:

- Nuevas ofertas
- Mensajes
- Cierre de Centrales

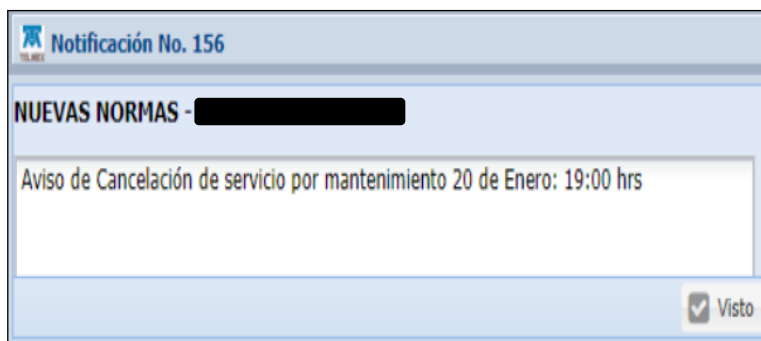
Estas de opciones permiten consultar las notificaciones enviadas por TELMEX con relación al Sistema Electrónico de Gestión y los trabajos programados por parte de TELMEX en la prestación de los servicios de reventa, así como el aviso de cierre de centrales.

Tipo de notificaciones

Los mensajes o notificaciones que se reciben en el SEG son:

- Mantenimiento al Sistema Electrónico de Gestión
- Intermittencia en el Sistema Electrónico de Gestión
- Planes de contingencia por causas ajenas a TELMEX
- Nuevas funcionalidades en el Sistema Electrónico de Gestión
- Nuevas Ofertas

Cada notificación o mensaje cuenta con un identificador numérico y con una caducidad establecida, como se muestra a continuación.

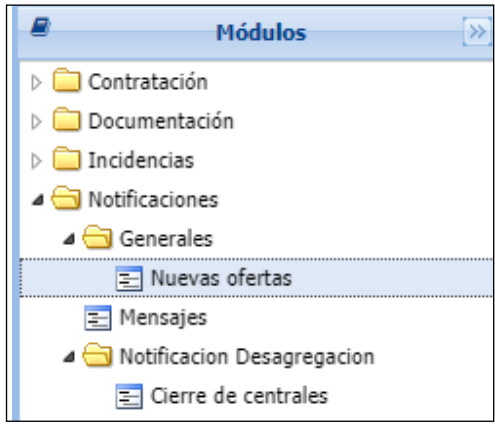


Continúa en la siguiente página...

6.4.10 Notificaciones, continuación...

Nuevas ofertas

Procedimiento para la consulta de las Nuevas ofertas de OREDA.

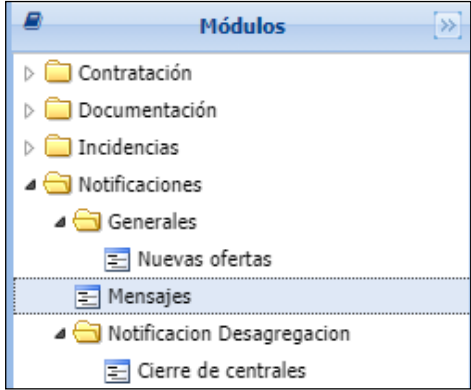
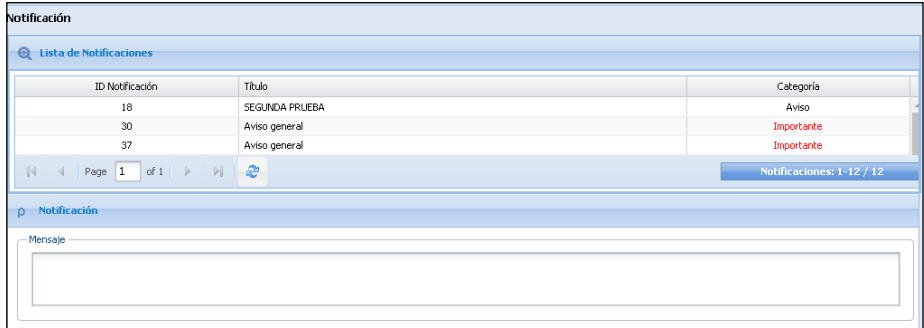
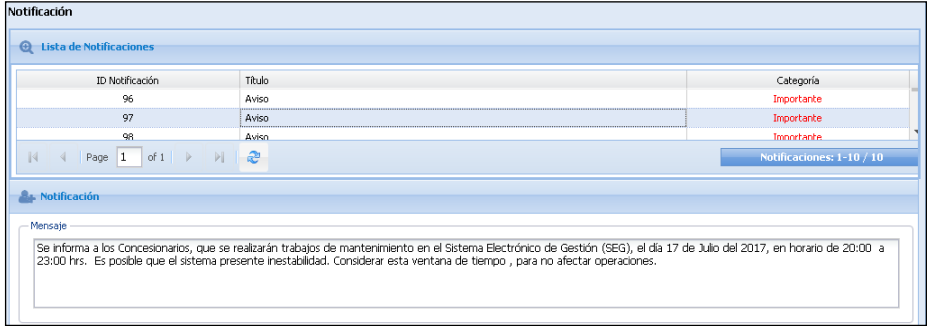
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Notificaciones / Generales. 
2	Seleccionar la opción Nuevas ofertas, con esta acción el sistema abre una nueva pestaña en el explorador con la página Web del IFT. 
3	Realiza la consulta requerida.

Continúa en la siguiente página...

6.4.10 Notificaciones, continuación...

Mensajes

Procedimiento para la consulta de mensajes del SEG.

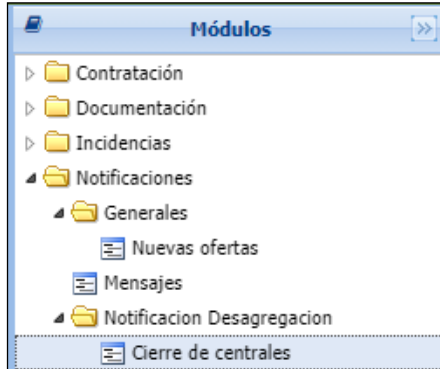
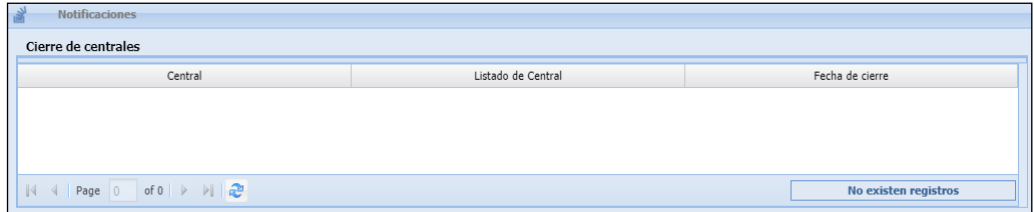
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Notificaciones / Generales. 
2	Seleccionar la opción Mensajes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  Dar clic en  para refrescar la lista de Notificaciones.
3	Dar clic sobre el renglón del mensaje a visualizar, con esta acción el sistema desplegará el mensaje en el campo inferior. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.10 Notificaciones, continuación...

Cierre de Centrales

Procedimiento para la consulta del aviso de cierre de centrales

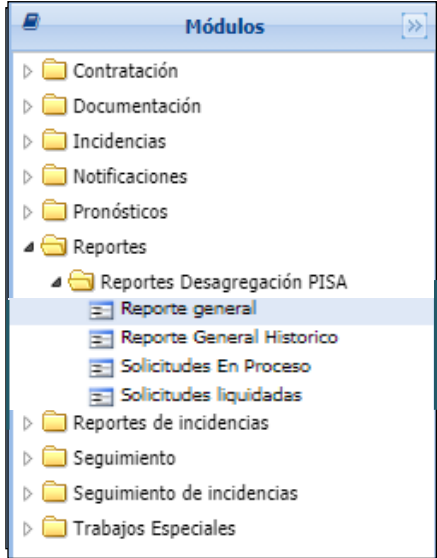
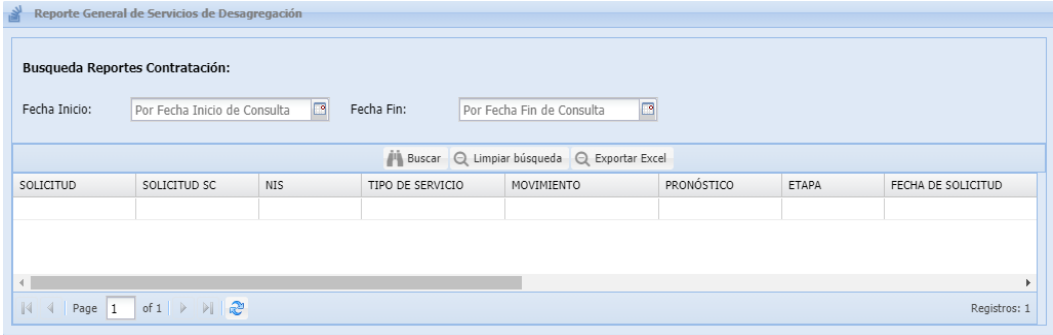
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Notificaciones / Notificación Desagregación 
2	Seleccionar la opción Cierre de Centrales, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Realiza la consulta del aviso de cierre de centrales.

6.4.11 Reportes

Introducción El módulo de Reportes permite consultar los siguientes reportes de los servicios de desagregación:

- General de Solicitudes
- Reporte General Histórico
- Solicitudes en Proceso
- Solicitudes Liquidadas

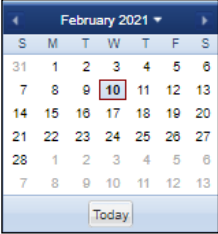
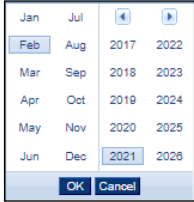
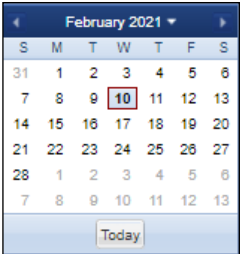
General de Solicitudes Procedimiento para consultar el reporte general de las solicitudes de Desagregación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes Desagregación PISA 
2	Seleccionar la opción Reporte General, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.11 Reportes, continuación...

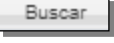
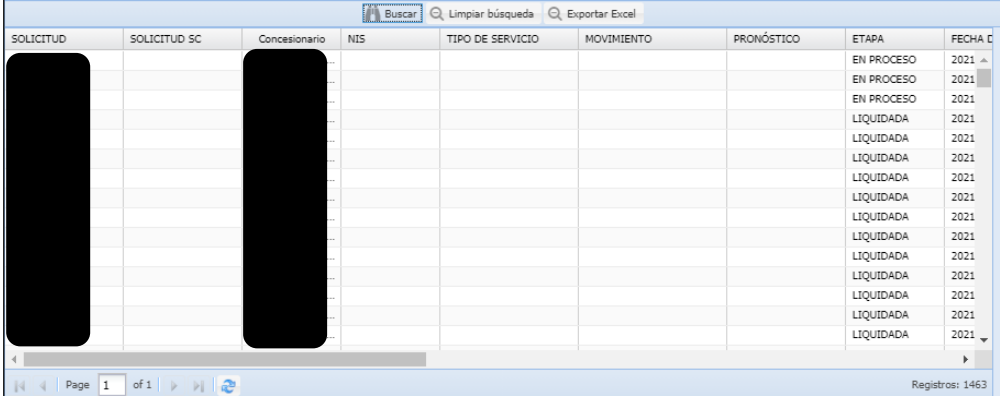
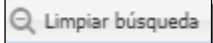
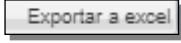
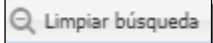
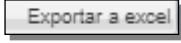
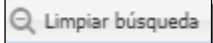
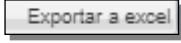
General de Solicitudes, continuación

Paso	Acción
3	Seleccionar la fecha de inicio.  Para seleccionar: • Un mes anterior, Dar clic en  • Un año anterior, dar clic en  el sistema desplegará una ventana que sólo permitirá consultar información con antigüedad no mayor a un año.  Seleccionar el año y el mes a consultar y Dar clic en  • Seleccionar el día del mes y año.
4	Seleccionar la fecha final.  Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior. Nota: Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta Dar clic en 

Continúa en la siguiente página...

6.4.11 Reportes, continuación...

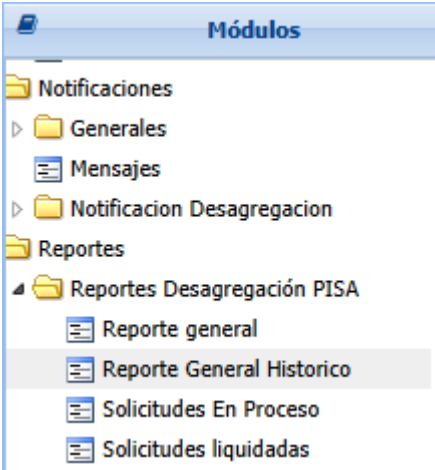
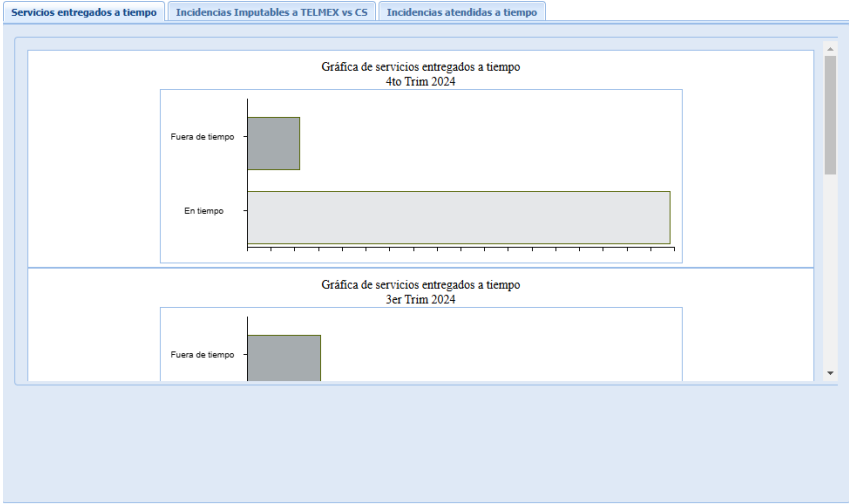
General de Solicitudes, continuación

Paso	Acción						
5	Dar clic en  el sistema desplegará los registros que cumplan los criterios seleccionados. 						
6	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar generar un nuevo reporte</td><td>Dar clic en </td></tr> <tr> <td>Exportar el reporte a un archivo de Excel</td><td>Dar clic en </td></tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar generar un nuevo reporte	Dar clic en 	Exportar el reporte a un archivo de Excel	Dar clic en 
Si se requiere...	Entonces...						
Realizar generar un nuevo reporte	Dar clic en 						
Exportar el reporte a un archivo de Excel	Dar clic en 						

Continúa en la siguiente página...

Reporte
General
Histórico

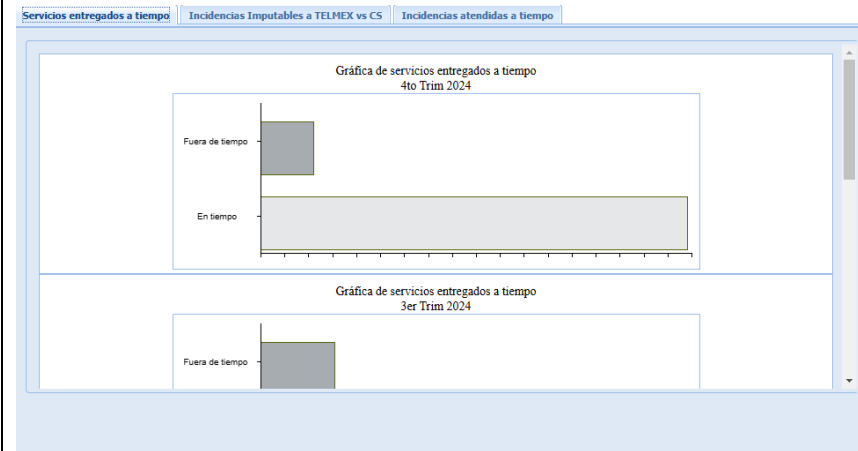
Procedimiento para consultar el reporte general histórico de los servicios de Desagregación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes Desagregación PISA 
2	Seleccionar la opción Reporte General Histórico; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

3

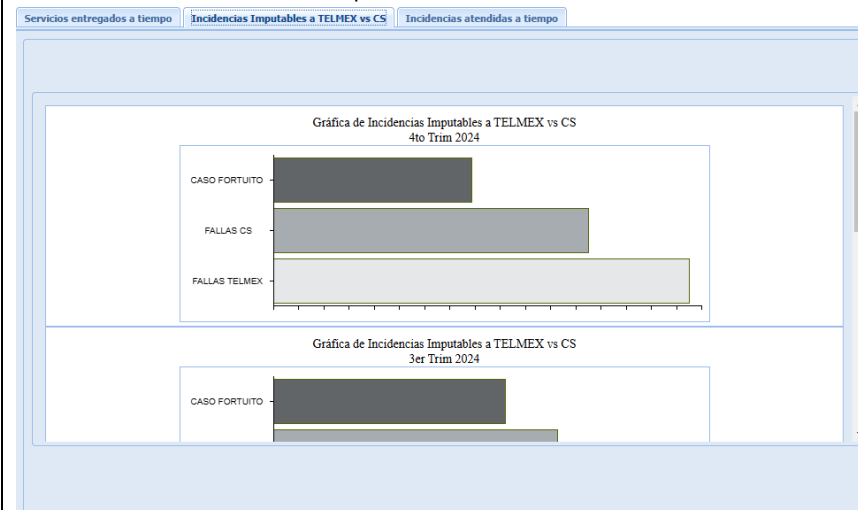
Seleccionar el rubro que se deseado consultar, la información gráfica se muestra agrupada por trimestre.

Pestaña: Servicios entregados a tiempo



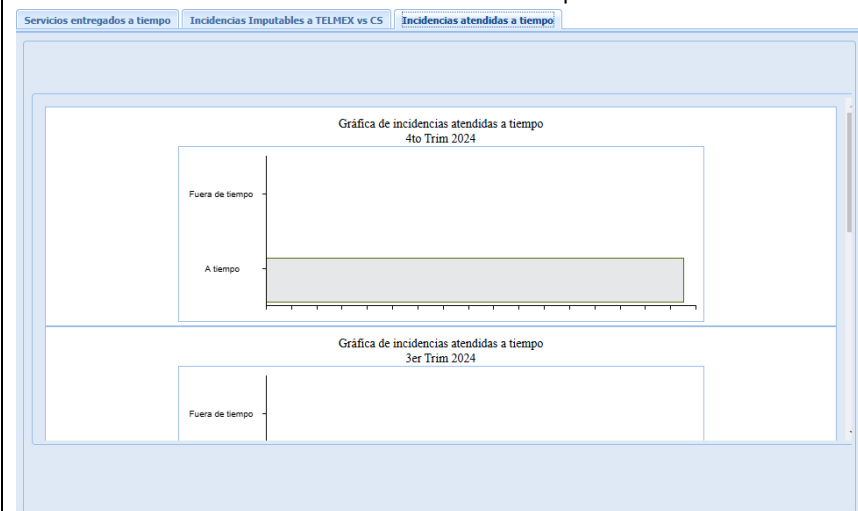
4

Pestaña: Incidencias Imputables Telmex vs CS



5

Pestaña: Incidencias atendidas a tiempo

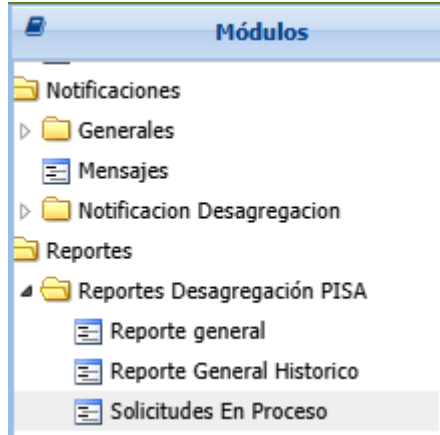
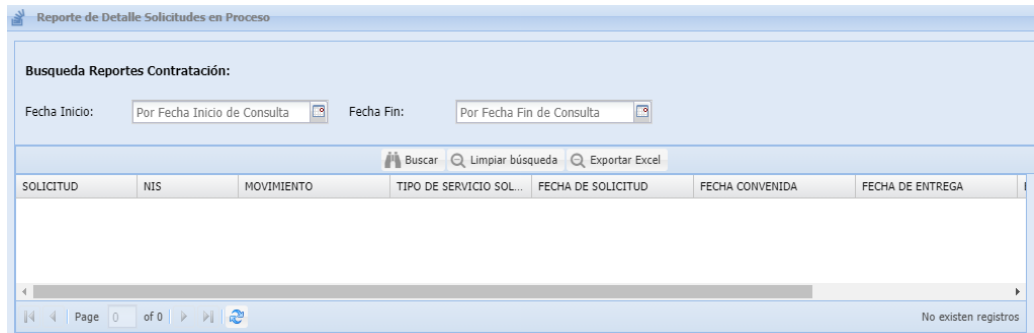


Continúa en la siguiente página...

6.4.11 Reportes,

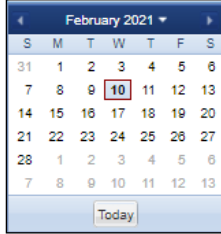
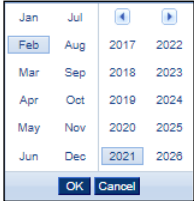
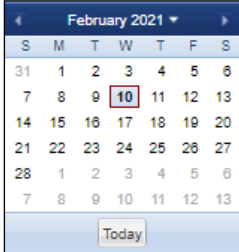
**Solicitudes
en Proceso**

Procedimiento para consultar el reporte de Solicitudes en proceso de los servicios de Desagregación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes Desagregación PISA 
2	Seleccionar la opción Solicitudes en Proceso; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

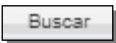
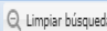
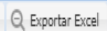
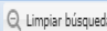
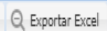
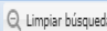
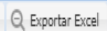
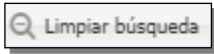
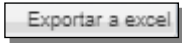
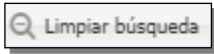
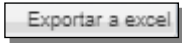
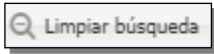
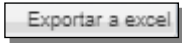
Solicitudes
en Proceso,
continuación

Paso	Acción
3	Seleccionar la fecha de inicio.  Para seleccionar: • Un mes anterior, Dar clic en  • Un año anterior, dar clic en  el sistema desplegará una ventana que sólo permitirá consultar información con antigüedad no mayor a un año.  Seleccionar el año y el mes a consultar y Dar clic en  • Seleccionar el día del mes y año seleccionado.
4	Seleccionar la fecha final.  Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior. Nota: Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta Dar clic en 

Continúa en la siguiente página...

6.4.11 Reportes, continuación...

Solicitudes en Proceso, continuación

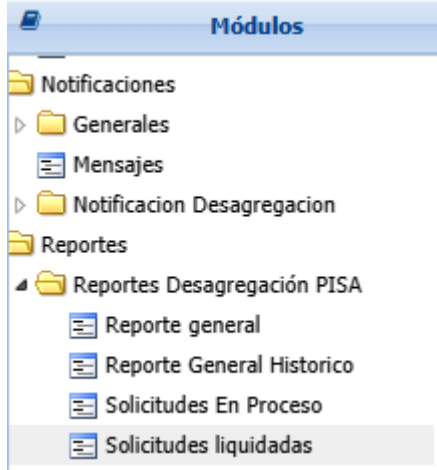
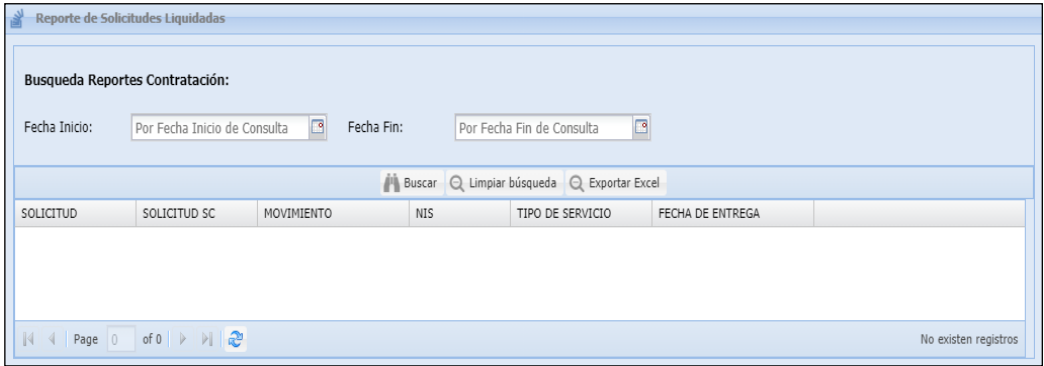
Paso	Acción																																								
5	Dar clic en  el sistema desplegará los registros que cumplan los criterios seleccionados. <table><tr><th colspan="8">  </th></tr><tr><th>SOLICITUD</th><th>CONCESIONARIO</th><th>NIS</th><th>MOVIMIENTO</th><th>TIPO DE SERVICIO SOL...</th><th>FECHA DE SOLICITUD</th><th>FECHA CONVENIDA</th><th>FECHA DE EI</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Alta Línea Nueva</td><td>Reventa Líneas</td><td>2021-02-09 16:45:10</td><td>2021-02-12 10:00:00</td><td>2021-02-12</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Alta Línea Nueva</td><td>Reventa Líneas</td><td>2021-02-09 16:40:12</td><td>2021-02-12 10:00:00</td><td>2021-02-12</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Alta Línea Nueva</td><td>Reventa Datos</td><td>2021-02-09 16:29:43</td><td>2021-02-12 10:00:00</td><td>2021-02-12</td></tr></table>	  								SOLICITUD	CONCESIONARIO	NIS	MOVIMIENTO	TIPO DE SERVICIO SOL...	FECHA DE SOLICITUD	FECHA CONVENIDA	FECHA DE EI				Alta Línea Nueva	Reventa Líneas	2021-02-09 16:45:10	2021-02-12 10:00:00	2021-02-12				Alta Línea Nueva	Reventa Líneas	2021-02-09 16:40:12	2021-02-12 10:00:00	2021-02-12				Alta Línea Nueva	Reventa Datos	2021-02-09 16:29:43	2021-02-12 10:00:00	2021-02-12
  																																									
SOLICITUD	CONCESIONARIO	NIS	MOVIMIENTO	TIPO DE SERVICIO SOL...	FECHA DE SOLICITUD	FECHA CONVENIDA	FECHA DE EI																																		
			Alta Línea Nueva	Reventa Líneas	2021-02-09 16:45:10	2021-02-12 10:00:00	2021-02-12																																		
			Alta Línea Nueva	Reventa Líneas	2021-02-09 16:40:12	2021-02-12 10:00:00	2021-02-12																																		
			Alta Línea Nueva	Reventa Datos	2021-02-09 16:29:43	2021-02-12 10:00:00	2021-02-12																																		
6	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table><tr><th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td>Realizar generar un nuevo reporte</td><td>Dar clic en </td></tr><tr><td>Exportar el reporte a un archivo de Excel</td><td>Dar clic en </td></tr></table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar generar un nuevo reporte	Dar clic en 	Exportar el reporte a un archivo de Excel	Dar clic en 																																		
Si se requiere...	Entonces...																																								
Realizar generar un nuevo reporte	Dar clic en 																																								
Exportar el reporte a un archivo de Excel	Dar clic en 																																								

Continúa en la siguiente página...

6.4.11 Reportes, continuación...

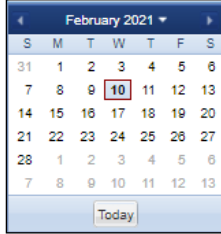
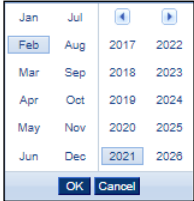
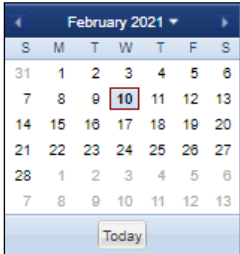
Solicitudes Liquidadas

Procedimiento para consultar el reporte de solicitudes liquidadas de los servicios de Desagregación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes Desagregación PISA. 
2	Seleccionar la opción Solicitudes Liquidadas; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

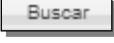
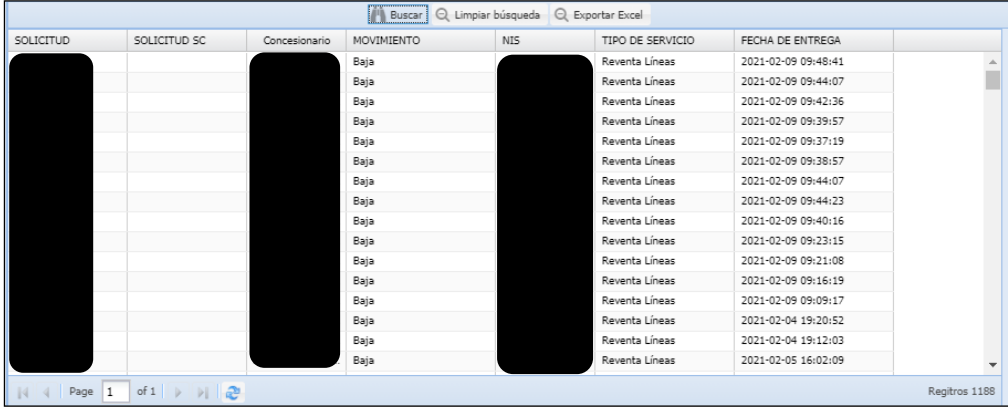
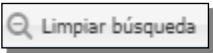
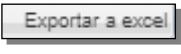
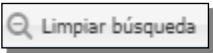
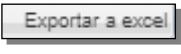
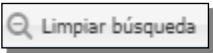
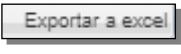
Solicitudes
Liquidadas,
continuación

Paso	Acción
3	Seleccionar la fecha de inicio.  Para seleccionar: • Un mes anterior, Dar clic en  • Un año anterior, dar clic en  el sistema desplegará una ventana que sólo permitirá consultar información con antigüedad no mayor a un año.  Seleccionar el año y el mes a consultar y Dar clic en  • Seleccionar el día del mes y año seleccionado.
4	Seleccionar la fecha final.  Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior. Nota: Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta Dar clic en 

Continúa en la siguiente página...

6.4.11 Reportes, continuación...

Solicitudes Liquidadas, continuación

Paso	Acción						
5	Dar clic en  el sistema desplegará los registros que cumplan los criterios seleccionados. 						
6	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar generar un nuevo reporte</td><td>Dar clic en </td></tr> <tr> <td>Exportar el reporte a un archivo de Excel</td><td>Dar clic en </td></tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar generar un nuevo reporte	Dar clic en 	Exportar el reporte a un archivo de Excel	Dar clic en 
Si se requiere...	Entonces...						
Realizar generar un nuevo reporte	Dar clic en 						
Exportar el reporte a un archivo de Excel	Dar clic en 						

6.4.12 Reportes de incidencias

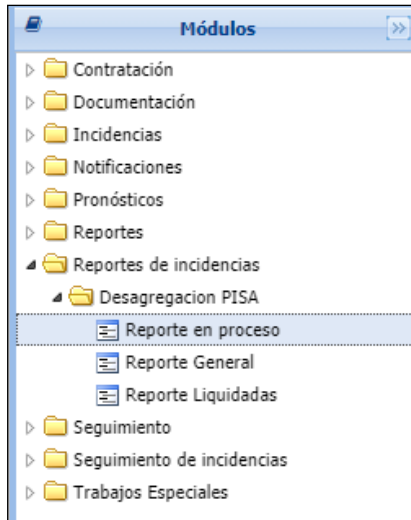
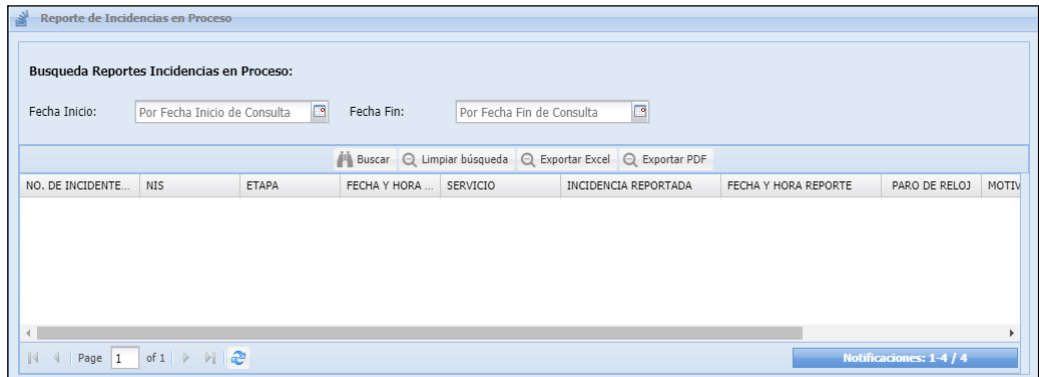
Módulo Reportes de Incidencias

El módulo de reportes de Incidencias permite consultar los siguientes reportes:

- Reporte de Incidencias en proceso
- Reporte General de Incidencias
- Reporte de Incidencias Liquidadas

Reportes en proceso

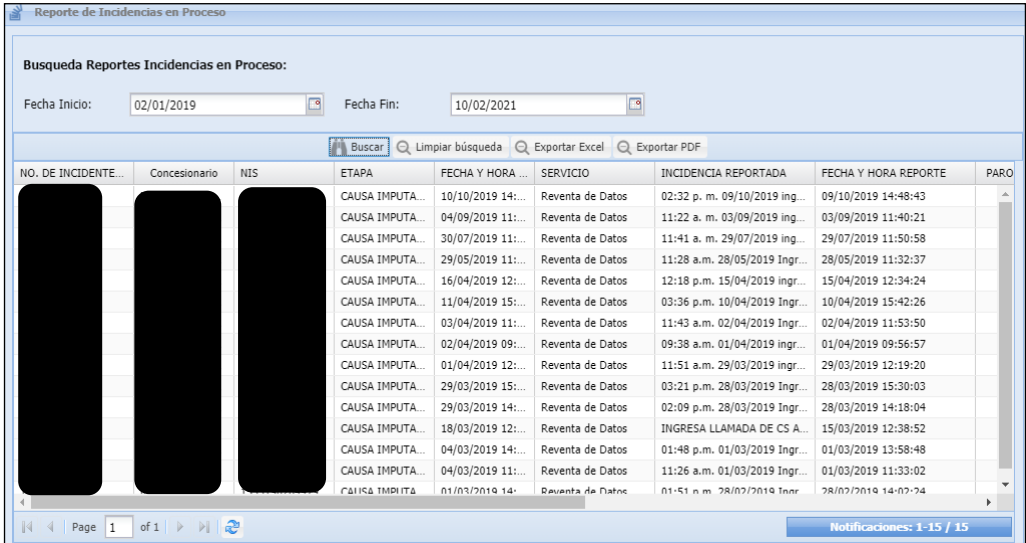
Procedimiento para consultar el reporte de incidencias en proceso.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes De incidencias 
2	Seleccionar la opción Reporte en proceso; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

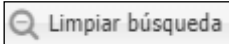
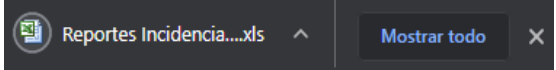
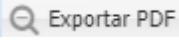
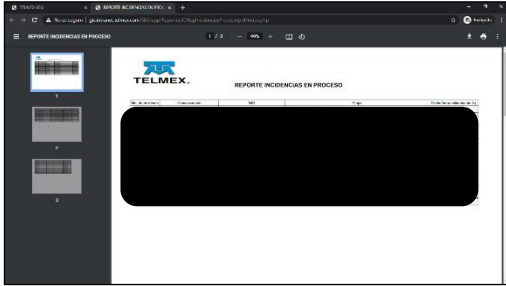
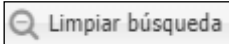
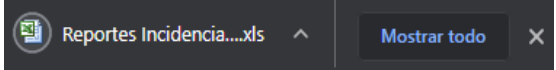
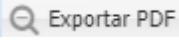
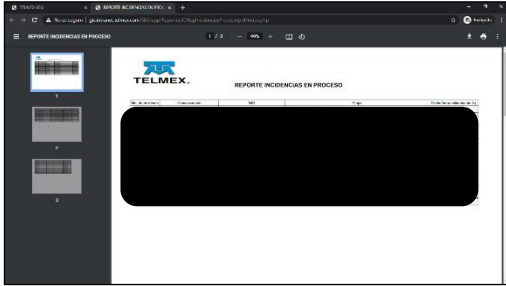
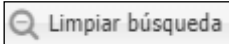
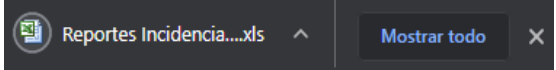
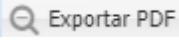
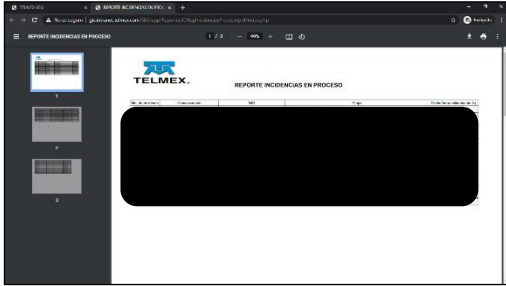
Reportes en proceso, continuación

Paso	Acción
3	Seleccionar los criterios de búsqueda disponibles: - Fecha de inicio - Fecha final
4	Dar clic en Buscar, el sistema desplegará los registros que coincidan con los criterios seleccionados. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

Reportes en proceso, continuación

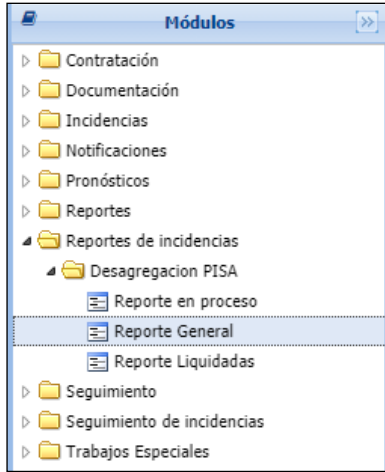
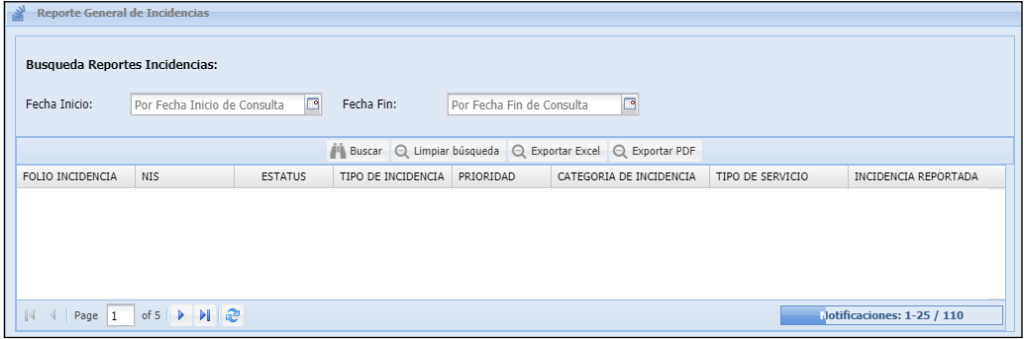
Paso	Acción								
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar otra búsqueda</td><td>Dar clic en </td></tr> <tr> <td>Exportar el archivo en Excel</td><td> Dar clic en , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación.  </td></tr> <tr> <td>Exportar en un formato PDF</td><td> Dar clic en , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  </td></tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra búsqueda	Dar clic en 	Exportar el archivo en Excel	Dar clic en  , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación. 	Exportar en un formato PDF	Dar clic en  , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación. 
Si se requiere...	Entonces...								
Realizar otra búsqueda	Dar clic en 								
Exportar el archivo en Excel	Dar clic en  , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación. 								
Exportar en un formato PDF	Dar clic en  , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación. 								

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

Reporte General

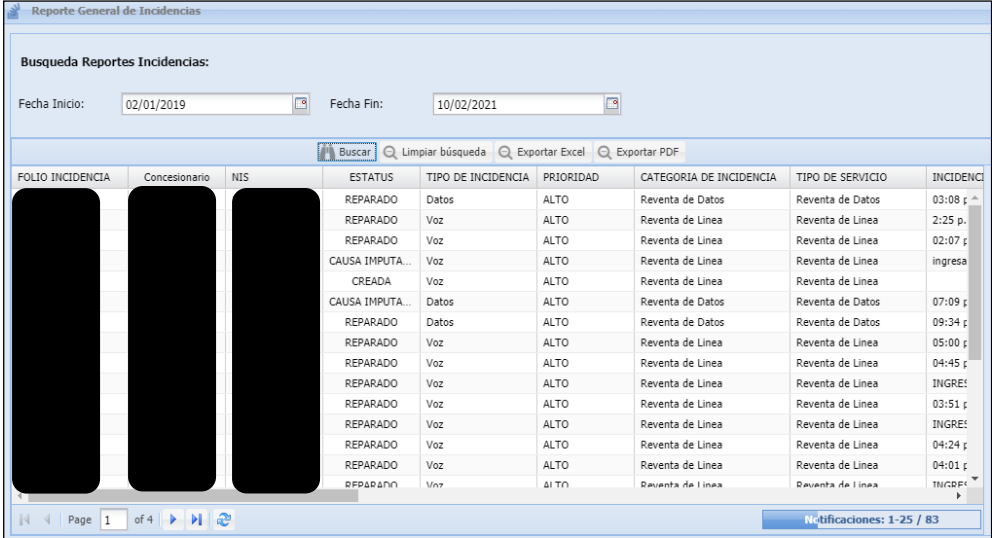
Procedimiento para consultar el reporte general de incidencias.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes De Incidencias. 
2	Seleccionar la opción Reporte General; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Seleccionar los criterios de búsqueda disponibles: • Fecha de inicio • Fecha final

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

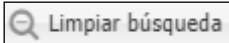
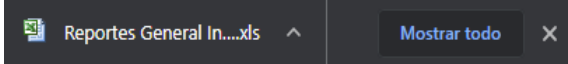
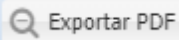
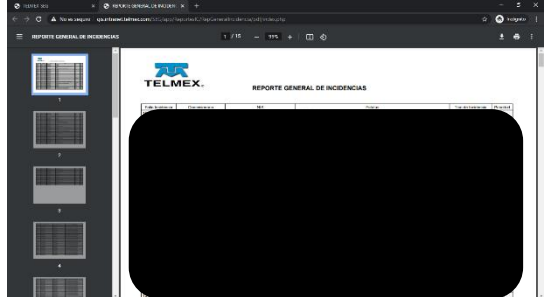
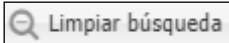
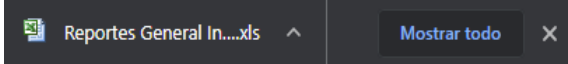
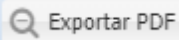
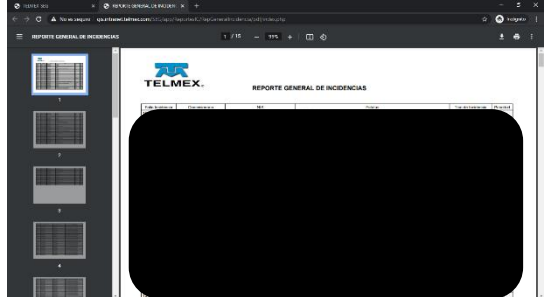
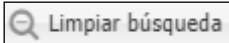
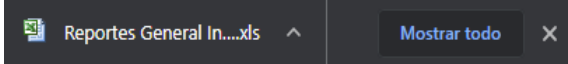
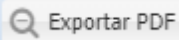
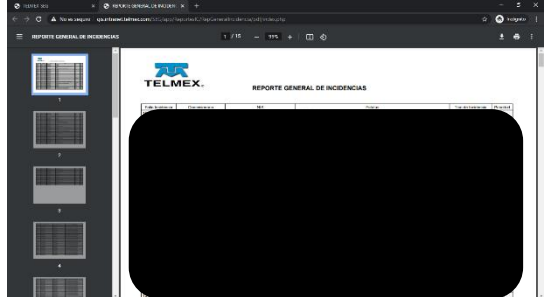
Reporte General, continuación

Paso	Acción
4	Dar clic en Buscar, el sistema desplegará los registros que coincidan con los criterios seleccionados. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

Reporte General, continuación

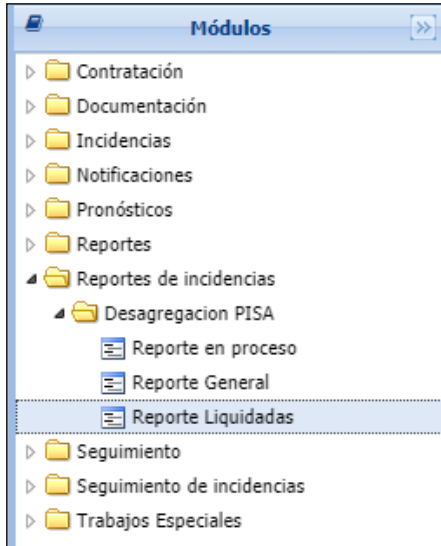
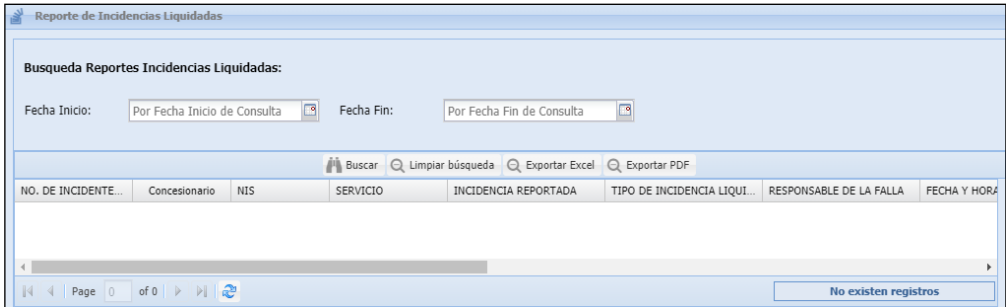
Paso	Acción								
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>Realizar otra búsqueda</td><td>Dar clic en </td></tr> <tr> <td>Exportar el archivo en Excel</td><td> Dar clic en , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación.  </td></tr> <tr> <td>Exportar en un formato PDF</td><td> Dar clic en , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  </td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra búsqueda	Dar clic en 	Exportar el archivo en Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación. 	Exportar en un formato PDF	Dar clic en , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación. 
Si se requiere...	Entonces...								
Realizar otra búsqueda	Dar clic en 								
Exportar el archivo en Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación. 								
Exportar en un formato PDF	Dar clic en , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación. 								

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

Reporte Liquidadas

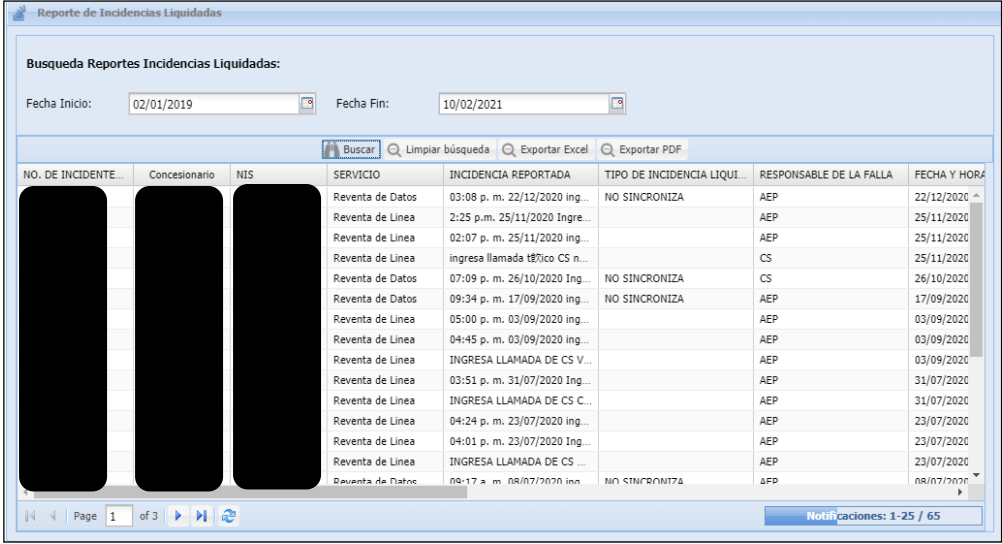
Procedimiento para la consulta del reporte de Incidencias liquidadas de los servicios de desagregación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes De incidencias / Desagregación PISA 
2	Seleccionar la opción Reporte Liquidadas; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Seleccionar los criterios de búsqueda disponibles: • Fecha de inicio • Fecha final

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

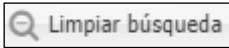
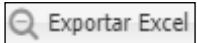
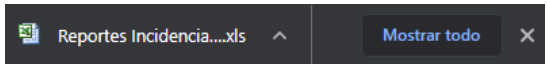
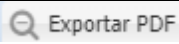
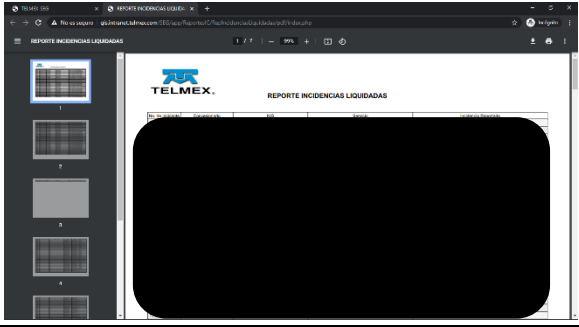
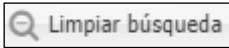
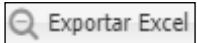
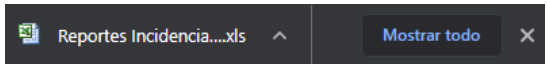
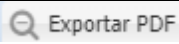
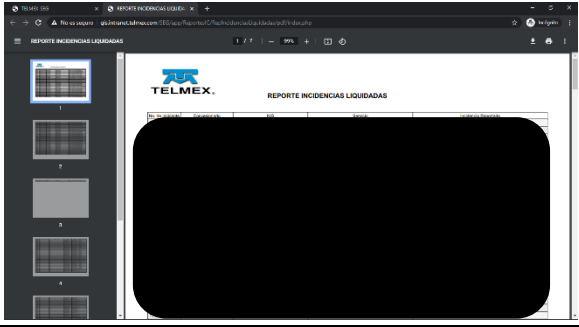
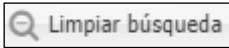
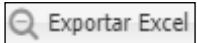
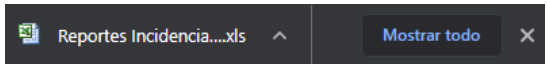
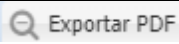
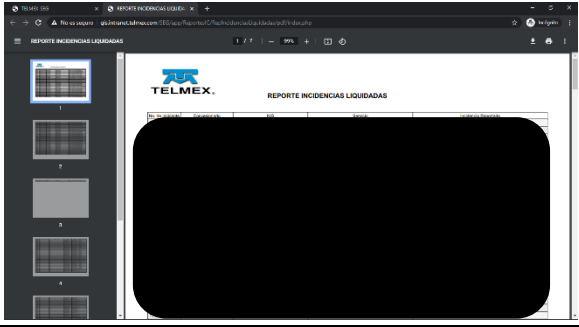
Reporte Liquidadas, continuación

Paso	Acción
4	Dar clic en Buscar, el sistema desplegará los registros que coincidan con los criterios seleccionados. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

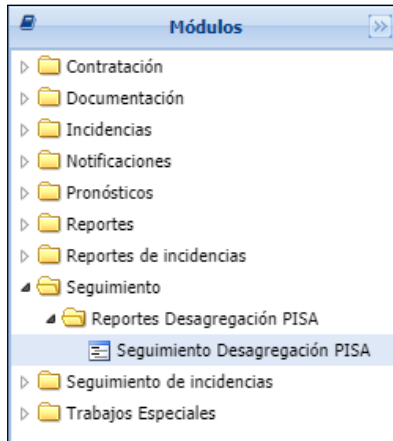
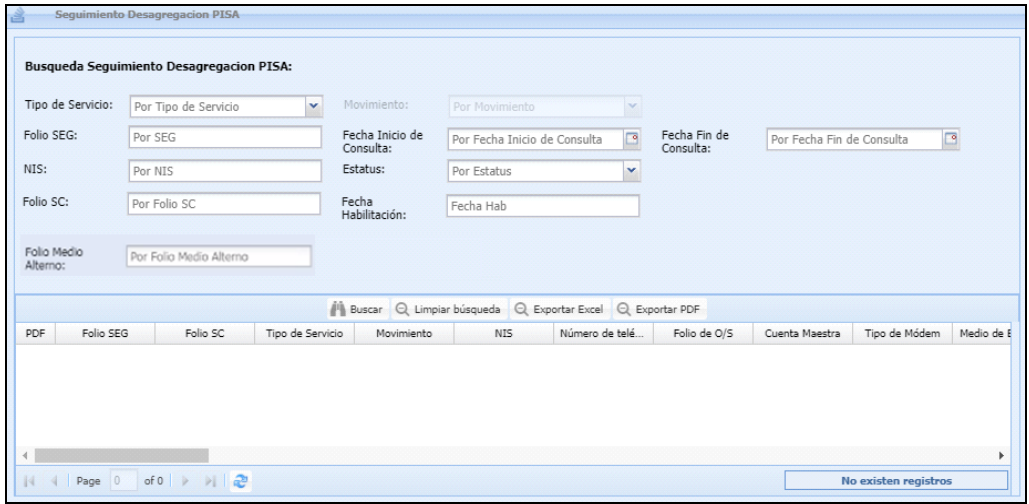
Reporte Liquidadas, continuación

Paso	Acción								
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>Realizar otra búsqueda</td><td>Dar clic en </td></tr> <tr> <td>Exportar el archivo en Excel</td><td> Dar clic en , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación.  </td></tr> <tr> <td>Exportar en un formato PDF</td><td> Dar clic en , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  </td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra búsqueda	Dar clic en 	Exportar el archivo en Excel	Dar clic en  , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación. 	Exportar en un formato PDF	Dar clic en  , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación. 
Si se requiere...	Entonces...								
Realizar otra búsqueda	Dar clic en 								
Exportar el archivo en Excel	Dar clic en  , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación. 								
Exportar en un formato PDF	Dar clic en  , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación. 								

6.4.13 Seguimiento

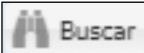
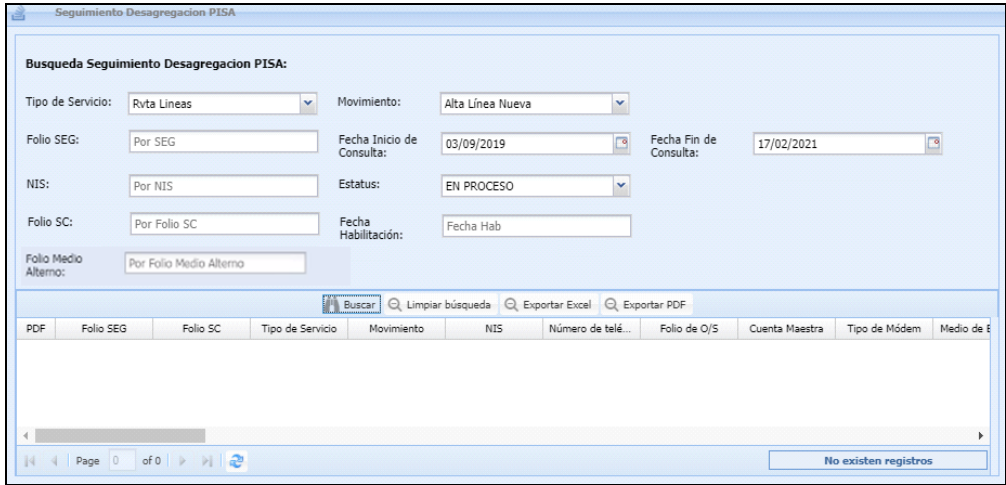
Introducción El módulo de seguimiento permite a los concesionarios consultar todas las solicitudes de Incidencia generadas en el SEG.

Consulta y seguimiento de solicitudes de Incidencias Procedimiento para la consulta y seguimiento de las solicitudes de incidencias.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Seguimiento / Reportes Desagregación PISA 
2	Seleccionar la opción Seguimiento Desagregación PISA; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 

Continúa en la siguiente página...

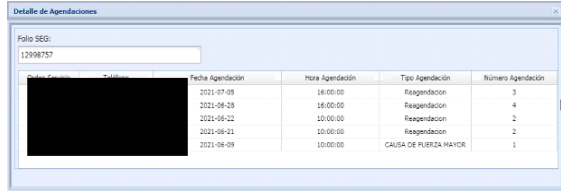
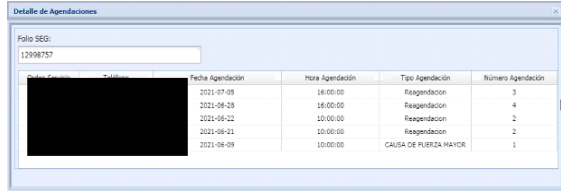
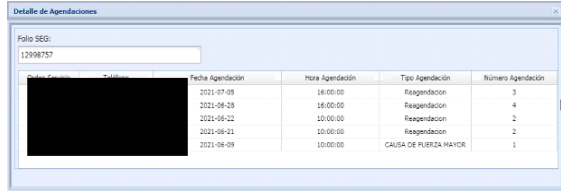
**Consulta y
seguimiento
de
solicitudes
de
Incidencias,
continuación**

Paso	Acción
3	Selecciona o Capturar los criterios de búsqueda disponibles: • Tipo de Servicio • Movimiento • Folio SEG • Fecha de inicio de consulta • Fecha final de la consulta • NIS • Estatus • Filo SC • Fecha de Habilitación • Folio Medio Alterno
4	Dar clic en , el sistema desplegará los registros que coincidan con los criterios seleccionados. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.13 Seguimiento, continuación...

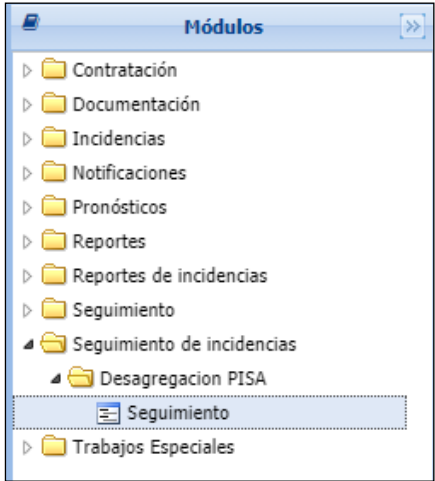
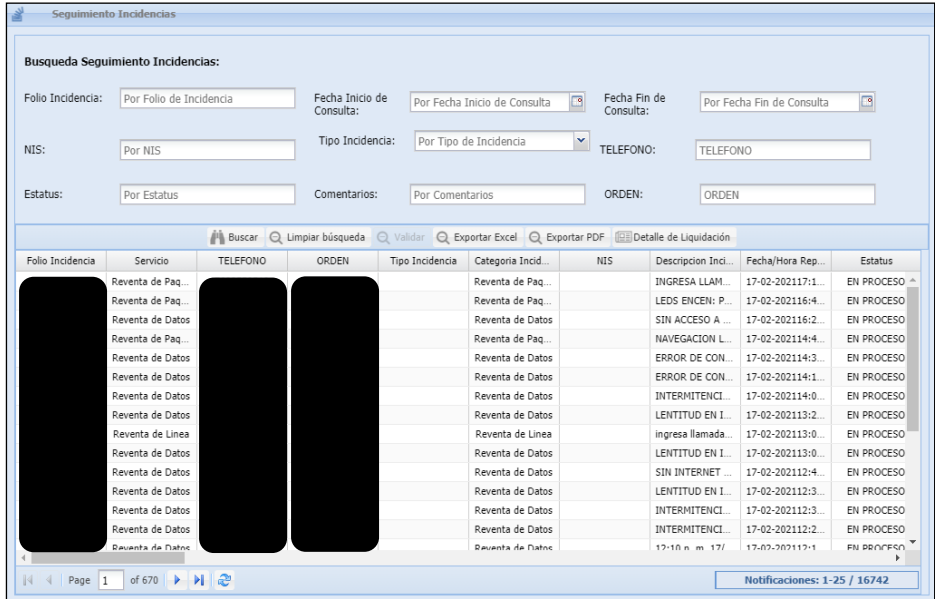
Consulta y seguimiento de solicitudes de Incidencias, continuación

Paso	Acción																						
5	Seleccionar el registro y Preceder de acuerdo con lo siguiente:																						
	<table><tr><th>Si requieres...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td>Realizar una nueva consulta</td><td>Dar clic en  Limpia búsqueda</td></tr><tr><td>Consultar el detalle de una reagendación</td><td> Desplazar la pantalla con la barra horizontal, hasta llegar a las últimas columnas. <table><tr><th>Fecha Objeción</th><th>Motivos Objeción</th><th>Fecha Agendaci...</th><th>Hora Programada</th><th>Numero Agend...</th><th>Detalle de Agen...</th></tr><tr><td>2021-06-22</td><td>Sin Red Secund...</td><td>2021-07-05</td><td>16:00:00</td><td>3</td><td></td></tr></table> Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana. </td></tr><tr><td>Exportar el resultado en un archivo Excel</td><td>Dar clic en  Exportar Excel el sistema descargará el archivo, como se muestra.</td></tr><tr><td>Exportar el resultado de la consulta en un formato PDF</td><td>Dar clic en  Exportar PDF el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.</td></tr></table>	Si requieres...	Entonces...	Realizar una nueva consulta	Dar clic en  Limpia búsqueda	Consultar el detalle de una reagendación	Desplazar la pantalla con la barra horizontal, hasta llegar a las últimas columnas. <table><tr><th>Fecha Objeción</th><th>Motivos Objeción</th><th>Fecha Agendaci...</th><th>Hora Programada</th><th>Numero Agend...</th><th>Detalle de Agen...</th></tr><tr><td>2021-06-22</td><td>Sin Red Secund...</td><td>2021-07-05</td><td>16:00:00</td><td>3</td><td></td></tr></table> Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana. 	Fecha Objeción	Motivos Objeción	Fecha Agendaci...	Hora Programada	Numero Agend...	Detalle de Agen...	2021-06-22	Sin Red Secund...	2021-07-05	16:00:00	3		Exportar el resultado en un archivo Excel	Dar clic en  Exportar Excel el sistema descargará el archivo, como se muestra.	Exportar el resultado de la consulta en un formato PDF	Dar clic en  Exportar PDF el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.
Si requieres...	Entonces...																						
Realizar una nueva consulta	Dar clic en  Limpia búsqueda																						
Consultar el detalle de una reagendación	Desplazar la pantalla con la barra horizontal, hasta llegar a las últimas columnas. <table><tr><th>Fecha Objeción</th><th>Motivos Objeción</th><th>Fecha Agendaci...</th><th>Hora Programada</th><th>Numero Agend...</th><th>Detalle de Agen...</th></tr><tr><td>2021-06-22</td><td>Sin Red Secund...</td><td>2021-07-05</td><td>16:00:00</td><td>3</td><td></td></tr></table> Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana. 	Fecha Objeción	Motivos Objeción	Fecha Agendaci...	Hora Programada	Numero Agend...	Detalle de Agen...	2021-06-22	Sin Red Secund...	2021-07-05	16:00:00	3											
Fecha Objeción	Motivos Objeción	Fecha Agendaci...	Hora Programada	Numero Agend...	Detalle de Agen...																		
2021-06-22	Sin Red Secund...	2021-07-05	16:00:00	3																			
Exportar el resultado en un archivo Excel	Dar clic en  Exportar Excel el sistema descargará el archivo, como se muestra.																						
Exportar el resultado de la consulta en un formato PDF	Dar clic en  Exportar PDF el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.																						

6.4.14 Seguimiento de Incidencias

Introducción El sistema SEG permite dar seguimiento a cada una de las solicitudes de Incidencias por cada uno de los servicios contratados.

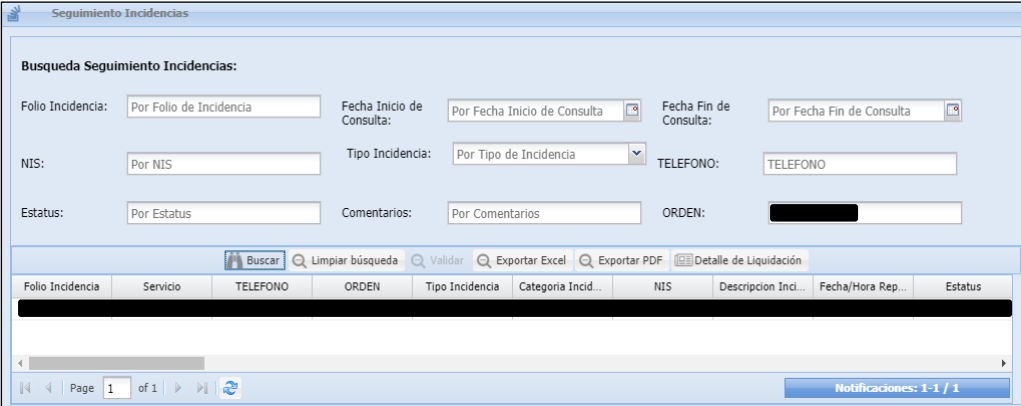
Seguimiento Procedimiento para realizar el seguimiento de Incidencias de los servicios de Desagregación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Seguimiento de Incidencias / Desagregación PISA. 
2	Seleccionar la opción Seguimiento, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.14 Seguimiento de Incidencias, continuación...

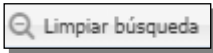
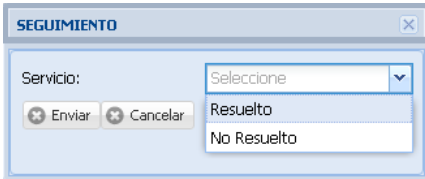
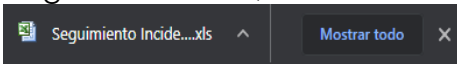
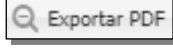
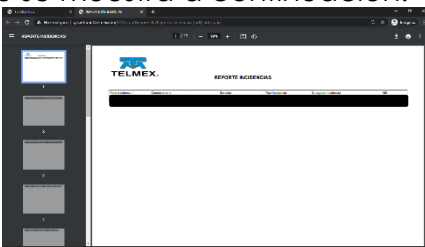
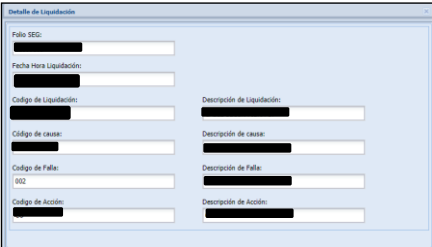
Seguimiento, continuación

Paso	Acción
3	Seleccionar o Capturar los criterios de búsqueda que tengas disponibles: • Folio Incidencia • Fecha de inicio de consulta • Fecha final de consulta • NIS • Tipo Incidencia • Teléfono • Estatus • Comentarios • Fecha de habilitación
4	Dar clic en Buscar, con esta acción el sistema desplegará todos los registros que coincidan los criterios seleccionados. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.14 Seguimiento de Incidencias, continuación...

Seguimiento, continuación

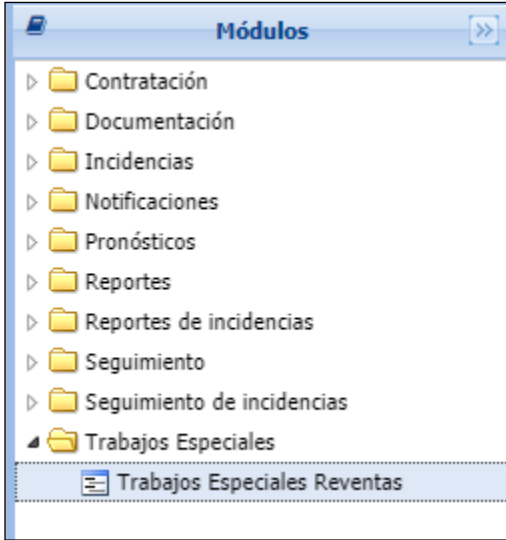
Paso	Acción	
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente:	
	Si se requiere...	Entonces...
	Realizar generar un nuevo reporte	Dar clic en 
	Validar que el incidente quedó resuelto Importante: Este botón solo se activa en el estatus En proceso validación CS	Dar clic en  
	Exportar el reporte a un archivo de Excel	Dar clic en  el sistema descargará el archivo, como se muestra. 
	Exportar el reporte en formato PDF	Dar clic en  el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación. 
	Consultar el detalle de la liquidación. Importante: Únicamente se puede consultar el detalle de la liquidación en estatus Final	Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana. 

6.4.15 Trabajos Especiales Reventas

Introducción El sistema SEG permite solicitar trabajos especiales de reventa.

Trabajos Especiales

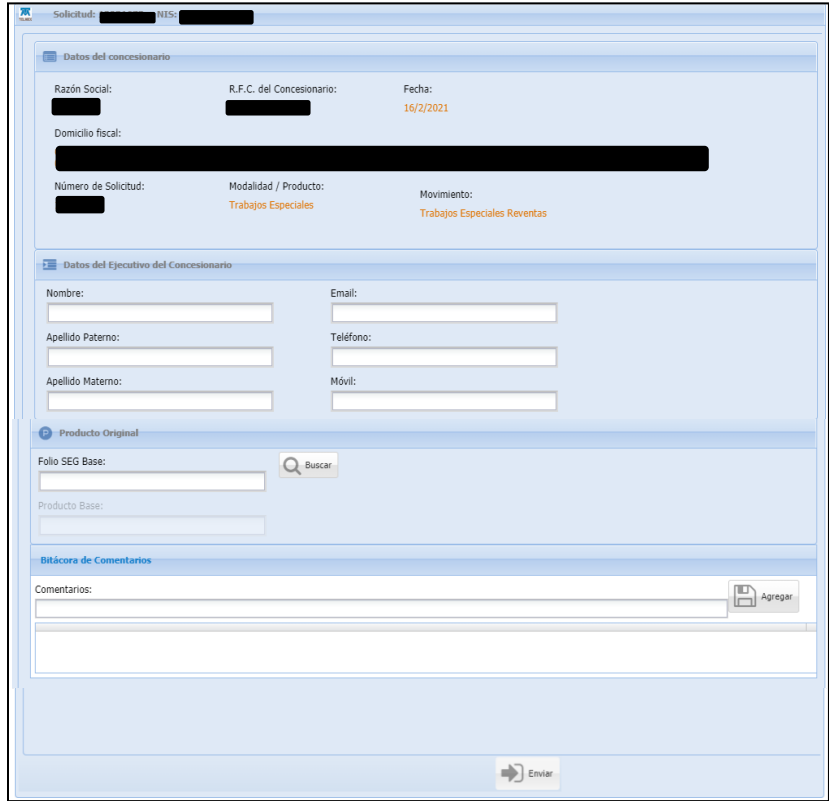
Procedimiento para realizar la solicitud de un trabajo especial para de Reventa de líneas, Reventa de datos y Reventa de paquetes.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Trabajos Especiales. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.15 Trabajos Especiales Reventas, continuación...

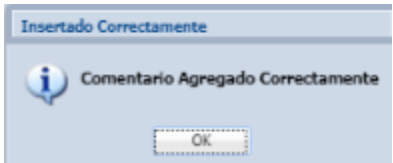
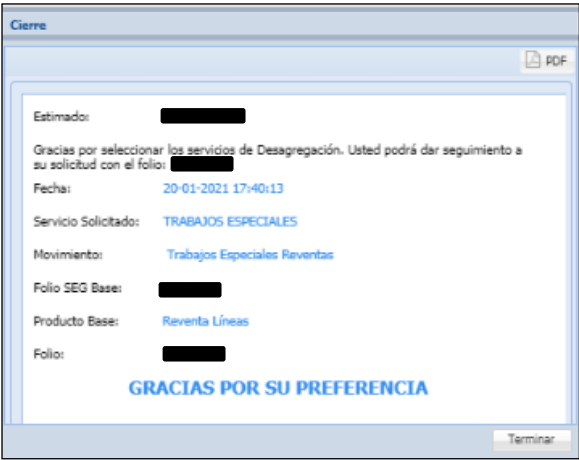
Trabajos Especiales, continuación

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción Trabajos Especiales Reventas, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

6.4.15 Trabajos especiales Reventas, continuación...

Trabajos Especiales, continuación

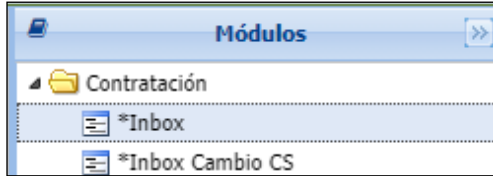
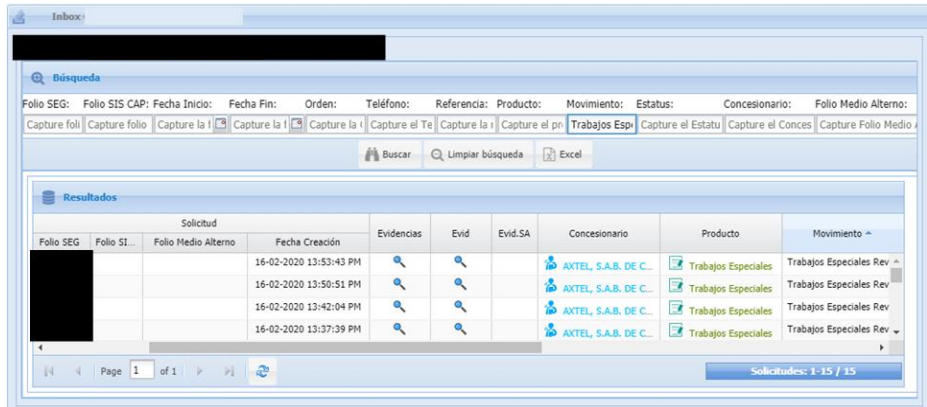
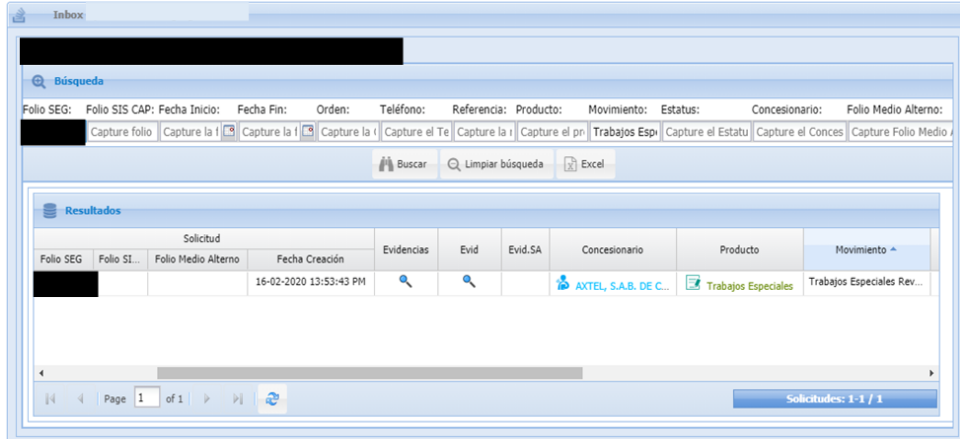
Paso	Acción
3	Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.
4	Capturar el Folio SEG Base (El folio original del Alta del servicio)
5	Dar clic en Buscar , el sistema Mostrará el Producto Base.
6	Capturar los comentarios necesarios y Dar clic en Agregar, el sistema desplegará la siguiente ventana: 
7	Dar clic en Enviar, el sistema desplegará la siguiente ventana. 
8	Dar clic en Terminar .

Continúa en la siguiente página...

6.4.15 Trabajos especiales Reventas, continuación...

Consulta del folio de Trabajo Especial

Las solicitudes de los Trabajos Especiales se pueden consultar en el Inbox de Desagregación, como se muestra a continuación:

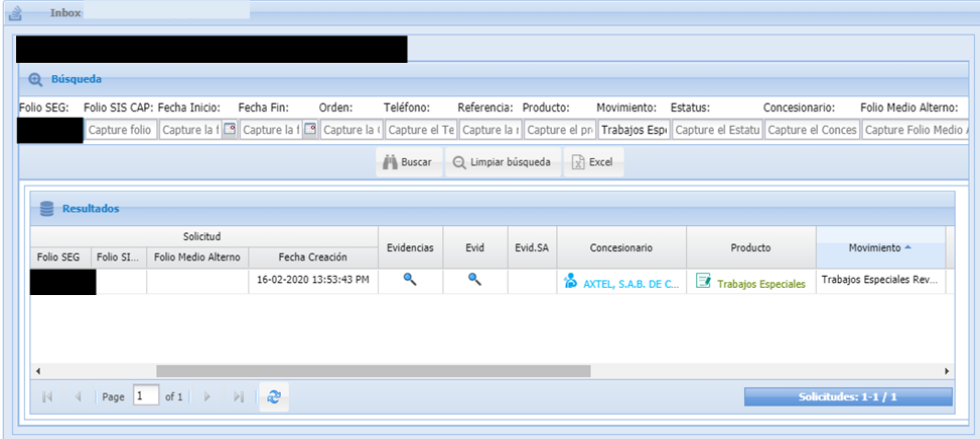
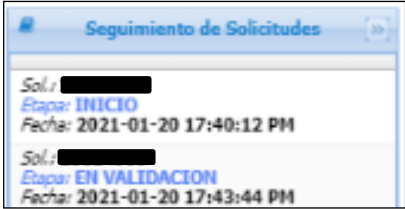
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Contratación. 
2	Seleccionar la opción Inbox, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Capturar el Folio SEG y Dar clic en Buscar, el sistema despliega el resultado, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página...

6.4.15 Trabajos especiales Reventas, continuación...

Seguimiento a la cotización

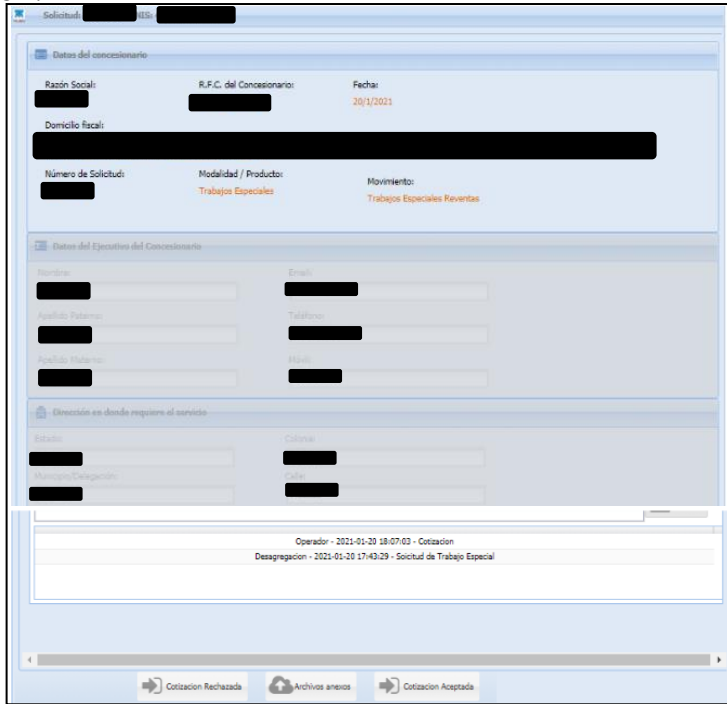
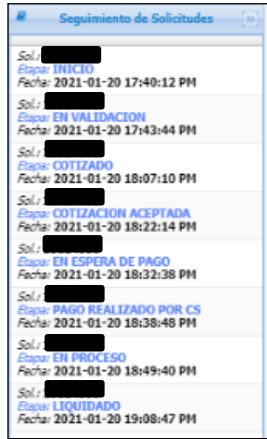
Seguimiento a la solicitud de trabajos especiales, realiza los siguientes pasos, desde el Inbox:

Paso	Acción
1	Capturar el Folio SEG y Dar clic en Buscar, el sistema despliega el resultado, como se muestra a continuación. 
2	Dar clic en Seguimiento de Solicitudes, el sistema muestra los estatus de la solicitud.  Nota: Cuando TELMEX valida la factibilidad de los trabajos Especiales, enviará una cotización, para que se Acepte o Rechace. A continuación se muestra la etapa de Cotización. 

Continúa en la siguiente página...

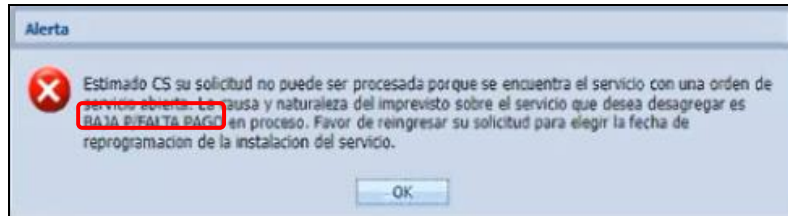
6.4.15 Trabajos especiales Reventas, continuación...

Seguimiento a la cotización, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en  el sistema desplegará la solicitud, como se muestra a continuación.  Consultar los comentarios mostrados.
4	Seleccionar el botón Aceptar o Rechazar Cotización. Los estatus que pueden presentar los Trabajos especiales son los siguientes: 

Desagregaciones no concluidas

Descripción Al realizar las solicitudes de desagregación, en el proceso se puede presentar la siguiente alerta, debido a que existe una orden abierta con nosotros (TELMEX).



Donde se mencionará el movimiento u orden de servicio que se encuentra en proceso y se reflejará en el siguiente Inbox Candidatos a Desagregación.

Inbox Candidatos a Desagregacion

Busqueda: Consulta Servicios Candidatos a Desagregacion

Producto: Seleccione el Producto Teléfono: [Redacted]

Buscar Limpia búsqueda Excel

TELEFONO	PRODUCTO	CONCESIONARIO	TIPO DE MOVIMIENTO	ESTATUS
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	TECNICA	EN PROCESO
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	TECNICA	EN PROCESO
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	TECNICA	
[Redacted]	Reventa Datos	[Redacted]	DESAGREGACION	
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	DESAGREGACION	
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	ADMINISTRATIVA	
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	ALTA NUEVA	

Page 1 of 2

Registros: 1-25 / 48

Una vez que sea liquidado el movimiento, será posible llevar a cabo la desagregación de línea existente.

Descarga del reporte

Cuenta con una opción en Excel, para que se pueda descargar el reporte.

TELMEX

SEG - REPORTE Candidatos a Desagregacion: [Redacted]

TELEFONO	PRODUCTO	CONCESIONARIO	TIPO DE MOVIMIENTO	ESTATUS
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	TECNICA	EN PROCESO
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	TECNICA	EN PROCESO
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	TECNICA	
[Redacted]	Reventa Datos	[Redacted]	DESAGREGACION	
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	DESAGREGACION	
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	ADMINISTRATIVA	
[Redacted]	Reventa Paquetes	[Redacted]	ALTA NUEVA	
[Redacted]	Reventa Datos	[Redacted]	DESAGREGACION	

REPORTES - REPORTE Candidatos a Desagregacion

Continúa en la siguiente página...

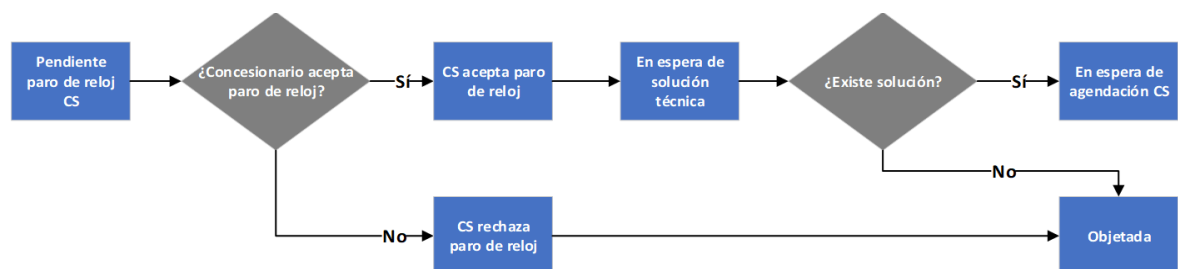
Objeciones, paro de reloj y reagendación

Objeciones

Al realizar las solicitudes de servicios de reventa (Voz, Datos y Paquetes), el sistema genera la pantalla resumen con los Datos necesarios para realizar el seguimiento, como se muestra a continuación.

Si al momento de la habilitación del servicio se indica una objeción por falta de algún recurso de red, el sistema mostrara el estatus de **“Pendiente Paro de Reloj CS”** en el Inbox de desagregación y en el seguimiento desagregación PISA.

Los estatus por lo que puede pasar la solicitud son:

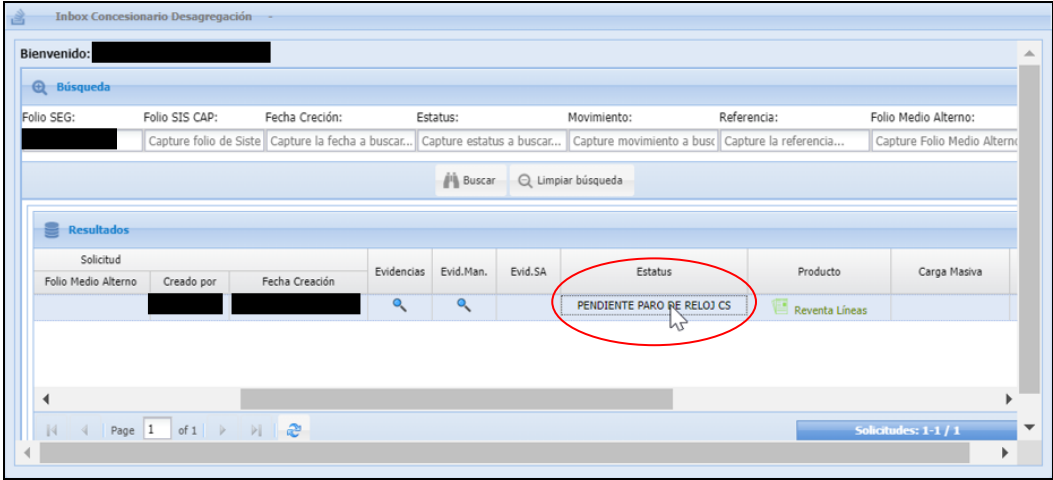


Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Inbox seguimiento a objeciones

A continuación se presentan los pasos a seguir para realizar la consulta de solicitudes que al momento de la instalación se notifique una objeción técnica por falta de un recurso de red, se identificaran con el estatus "**Pendiente paro de reloj CS**".

Paso	Acción
1	Ingresar a la opción de Inbox. - Capturar el Folio SEG a consultar. - Dar clic en Buscar, el sistema desplegará el registro del folio SEG.  Nota: Las Solicitudes que presenten alguna dificultad técnica en campo, se procederá a indicar en el sistema dentro del Inbox Desagregación el estatus de "Pendiente paro de reloj CS".
2	Seleccionar el renglón de la solicitud y dar clic en: 

Continúa en la siguiente página...

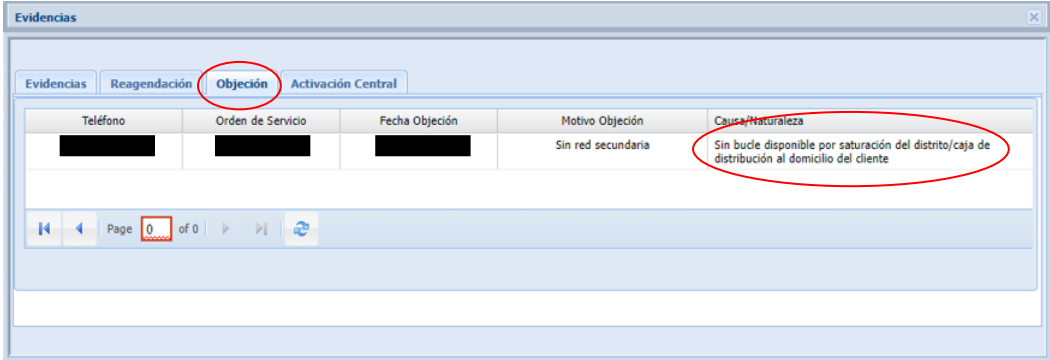
Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Inbox seguimiento a objeciones, continuación

Con esta acción el sistema despliega el histórico de estatus por las que ha pasado la solicitud (Seguimiento de solicitudes), como se muestra a continuación.

The screenshot shows the 'Inbox Concesionario Desagregación' interface. At the top, there's a search bar and filters for 'Folio SEG:', 'Folio SIS CAP:', 'Fecha Creación:', 'Estatus:', 'Movimiento:', 'Referencia:', and 'Folio Medio Alterno:'. Below this is a 'Resultados' table with columns: 'Solicitud', 'Folio Medio Alterno', 'Creado por', 'Fecha Creación', 'Evidencias', 'Evid.Man.', 'Evid.SA', 'Estatus', 'Producto', and 'Carga Masiva'. A row is highlighted with the status 'PENDIENTE PARO DE RELOJ CS'. To the right, a sidebar titled 'Seguimiento de Solicitudes' shows a history of status changes for a specific request, with the current status 'PENDIENTE PARO DE RELOJ CS' circled in red.

Se observa el estatus en el que se encuentra la solicitud “**Pendiente paro de reloj CS**”.

Paso	Acción
3	Dar clic en  de la columna Evidencias, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana. Seleccionar la pestaña Objeción para consultar el Motivo de Objeción, causa y naturaleza como se muestra a continuación. 

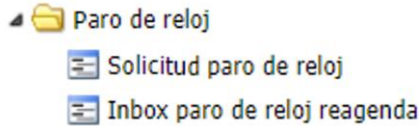
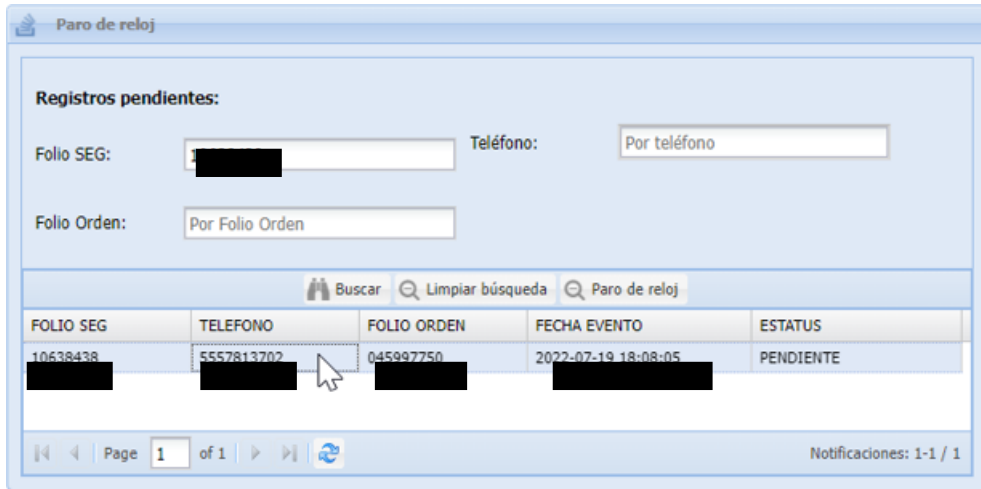
Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Solicitud del Paro de Reloj

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la aceptación o rechazo del paro de reloj, en respuesta a la notificación de la objeción técnica por parte de Telmex / Telnor, donde el CS contará con 3 (tres) días hábiles para solicitar por medio del SEG el proceso de paro de reloj para la búsqueda de una solución alternativa. Si el CS no responde una vez transcurrido este plazo o responde rechazando la objeción y el paro de reloj, se cancelará la solicitud del Servicio en el SEG. Este plazo de 3 (tres) días hábiles para recibir la solicitud de paro de reloj del CS se contabilizará aparte de los plazos para la búsqueda de la solución alternativa y su implementación.

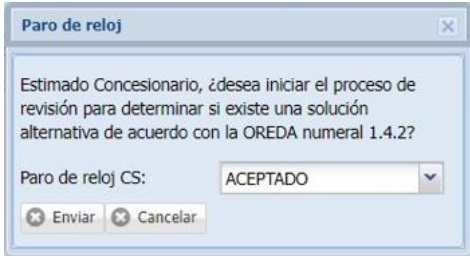
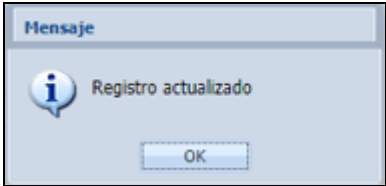
Nota: El plazo para que Telmex / Telnor notifique al CS el resultado de la búsqueda efectuada y su implementación, ya sea que exista o no la alternativa de solución será de máximo 5 (cinco) días hábiles a partir de la solicitud de paro de reloj por parte del CS, conforme a las siguientes condiciones.

Paso	Acción
1	Localizar del Menú Contratación. 
2	Selecciona la opción "Solicitud paro de reloj" y el sistema despliega la siguiente pantalla:  Donde localizarás la solicitud mediante su folio SEG y el botón Buscar.

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Paro de Reloj, continuación

Paso	Acción
3	Da clic en  Paro de reloj y aparecerá la siguiente ventana para Aceptar o Rechazar el paro de reloj. 
4	Da clic en Enviar y aparecerá la siguiente ventana de confirmación.  Cambiando al estatus "CS ACEPTA PARO DE RELOJ". 

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Paro de Reloj, continuación

Y en el seguimiento aparecerá el siguiente estatus “En Espera de solución técnica”.

The screenshot shows the 'Inbox Concesionario Desagregación' interface. The main window displays a table of requests. The first request (SEG 8458) has a status of 'EN ESPERA DE SOLUCION DE TECNICA'. To the right, a sidebar titled 'Seguimiento de Solicitudes' shows a timeline of events for this request, including 'EN ESPERA DE SOLUCION DE TECNICA' at 2022-07-20 16:35:02 PM, which is circled in red.

Una vez que la solución técnica ha sido exitosa, pasará a la etapa “En Espera de Agendación CS”.

The screenshot shows the 'Inbox Concesionario Desagregación' interface. The main window displays a table of requests. The first request (SEG 8458) has a status of 'EN ESPERA AGENDACION CS'. To the right, a sidebar titled 'Seguimiento de Solicitudes' shows a timeline of events for this request, including 'EN ESPERA AGENDACION CS' at 2022-07-20 16:40:33 PM, which is circled in red.

Paso	Acción
5	Ingresa a la parte de Inbox paro de reloj reagenda para realizar esta actividad.

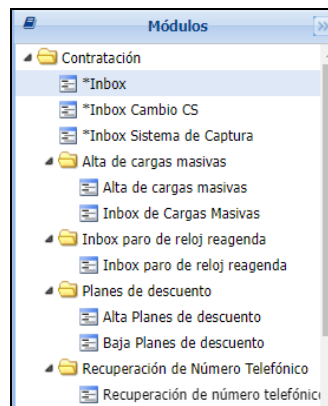
Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Rechazo del Paro de Reloj

En el caso de que se rechace el Paro de Reloj, la solicitud se cancelará.

En el Inbox.



Se localizará con su folio SEG el seguimiento de la solicitud, con estatus Cancelada.

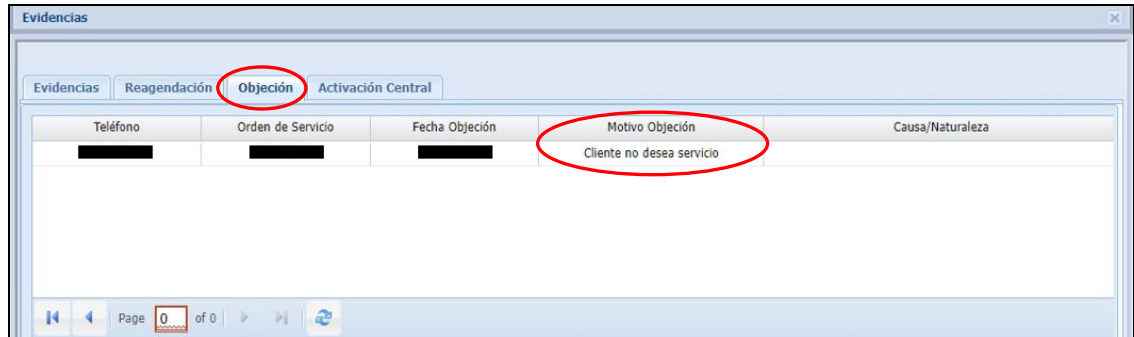
Id	Fecha Creación	Evidencias	Evid.Man.	Evid.SA	Estatus	Producto	Carga Masiva	Movimiento
1	2022-06-29 10:49:23 AM				CANCELADA	Reventa Paquetes		Alta Línea Nueva

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Rechazo del Paro de Reloj, continuación

Seleccionar la pestaña **Objeción** para consultar el **Motivo de Objeción**, causa y naturaleza como se muestra a continuación.



The screenshot shows a web application window titled 'Evidencias'. It has four tabs: 'Evidencias', 'Reagendación', 'Objeción', and 'Activación Central'. The 'Objeción' tab is selected and highlighted with a red circle. Below the tabs is a table with five columns: 'Teléfono', 'Orden de Servicio', 'Fecha Objeción', 'Motivo Objeción', and 'Causa/Naturaleza'. The 'Motivo Objeción' column contains the text 'Cliente no desea servicio' and is also circled in red. The table is currently empty except for this one entry. At the bottom of the window, there is a pagination bar showing 'Page 0 of 0'.

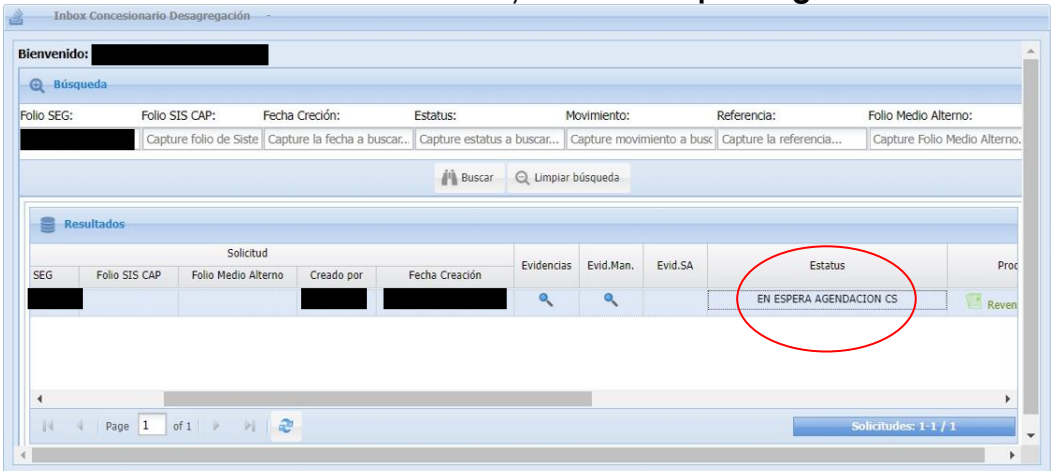
Nota: El Concesionario tiene 48 horas una vez que el estatus de la solicitud cambio a **"Pendiente paro de reloj CS"**, si no da respuesta se tomará como un rechazo.

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

En espera agendación CS

A continuación se presentan los pasos a seguir para realizar la consulta de solicitudes que pasaron por Paro de reloj y en las cuales se notifica una alternativa de solución, identificándolas con el estatus **"En espera agendación CS"**.

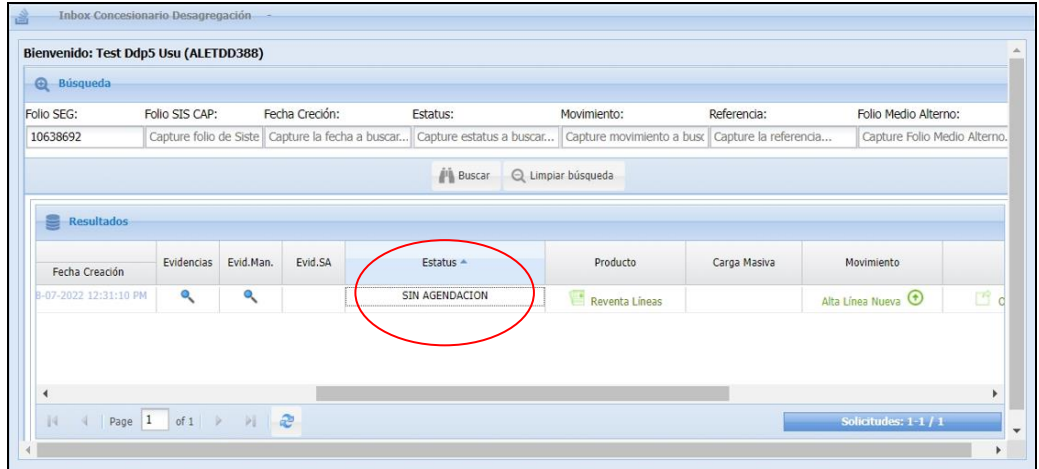
Paso	Acción
1	Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando: Observe en la columna Estatus la leyenda "En espera agendación CS". 
2	Despliegue el Seguimiento de solicitudes para observar el estatus por las que ha pasado la solicitud, como se muestra a continuación.  Observe el estatus en que se encuentra la solicitud "En espera agendación CS".
3	Realizar el procedimiento de Agendación, para dar continuidad a la solicitud en estatus "En espera agendación CS".

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Sin agendación

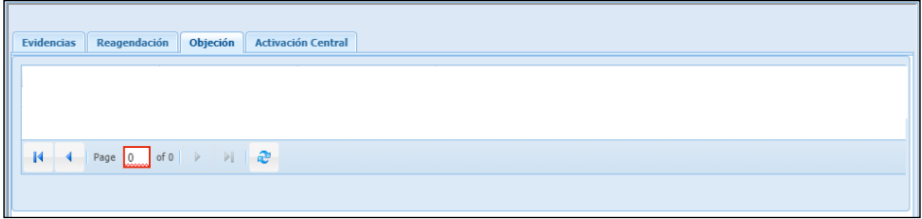
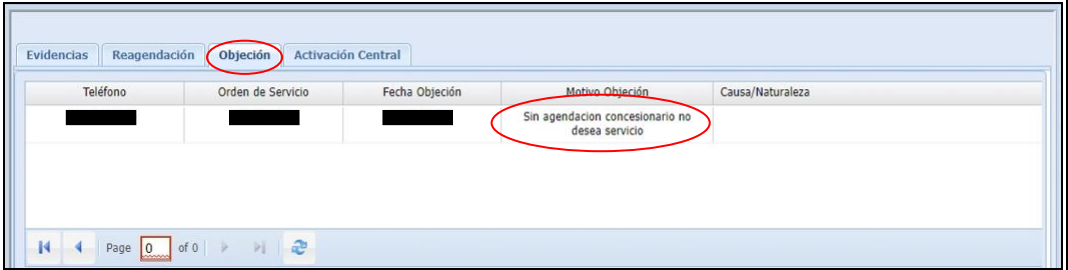
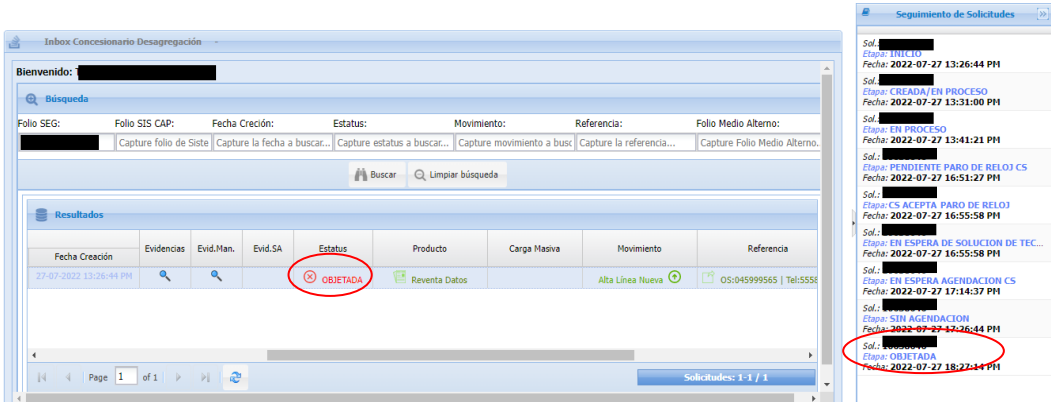
Recuerda que de no realizar el proceso de agendación de la solicitud con estatus de **“En espera agendación CS”**, el sistema coloca el estatus **“Sin agendación”** y posteriormente cambia a estatus de **“Objetada”**.

Paso	Acción
1	Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando:  Observe la columna Estatus la leyenda con el estatus de la solicitud “Sin Agendación”.
2	Despliegue el seguimiento de solicitudes para observar las etapas por las que ha pasado la solicitud, como se muestra a continuación.  Observe la etapa en la que se encuentra la solicitud “Sin Agendación”.

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Sin
agendación,
continuación

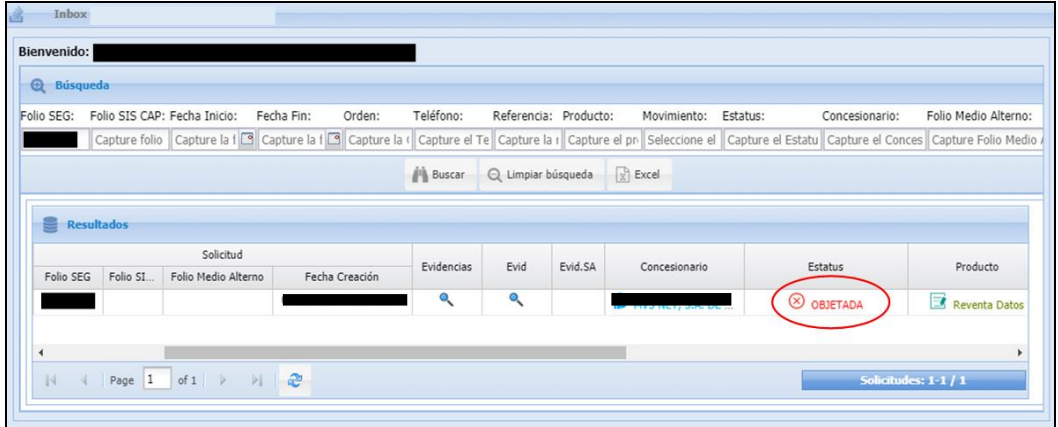
Paso	Acción
3	Dar clic en  de la columna Evidencias, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana. 
4	Seleccionar la pestaña Objeción, para conocer el Motivo de Objeción, como se muestra a continuación.  Observar el motivo de objeción indica "Sin Agendación Concesionario no desea servicio".
5	Dar seguimiento y observe que la solicitud se encuentra en estatus Objetada, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Objetada

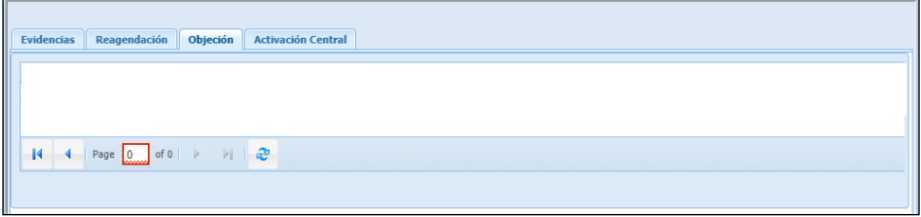
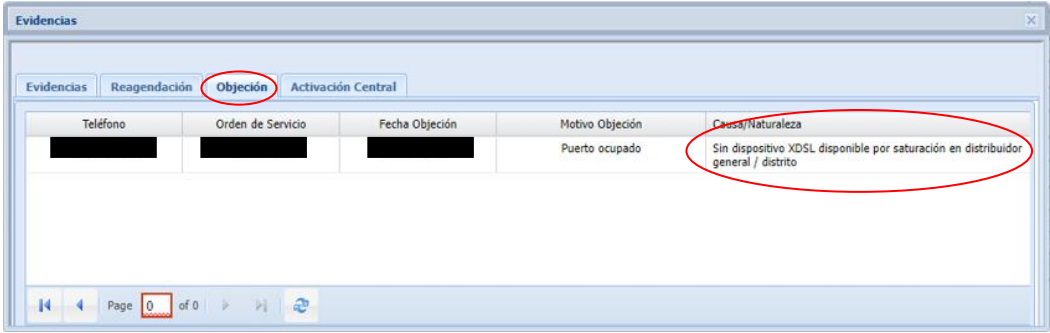
A continuación se presentan los pasos a seguir para realizar la consulta de solicitudes que pasaron por Paro de reloj y en las cuales, no se encontró una solución alternativa que permita la instalación, identificándolas con el estatus “Objetada”.

Paso	Acción
1	Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando:  Observe la columna Estatus la leyenda con el estatus de la solicitud “Objetada”.
2	Despliegue el Seguimiento de solicitudes para observar los estatus por las que ha pasado la solicitud, como se muestra a continuación.  Observe el estatus en que se encuentra la solicitud “Objetada” habiendo pasado la etapa “En espera de solicitud Técnica”.

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Objetada,
continuación

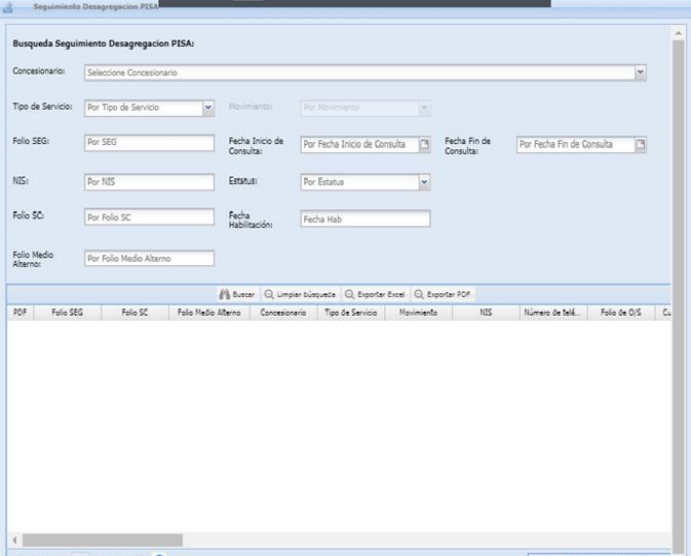
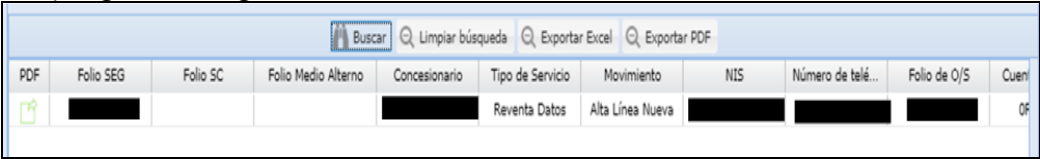
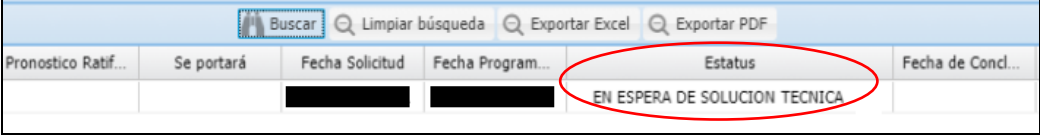
Paso	Acción
3	Dar clic en  de la columna Evidencias, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana. 
4	Seleccionar la pestaña Objeción, para conocer el Motivo de Objeción, como se muestra a continuación.  Observa el motivo de objeción indicado.

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Seguimiento Desagregación PISA

A continuación, se presentan los pasos a seguir para la consulta de las solicitudes con estatus “**En espera de solución técnica**” en la opción Seguimiento Desagregación PISA.

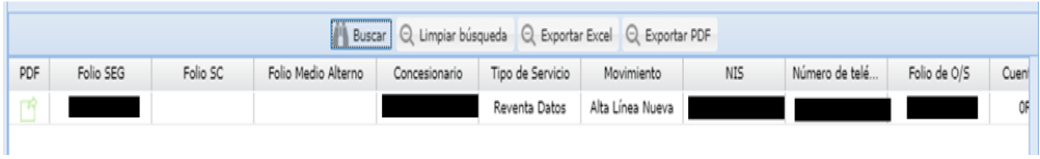
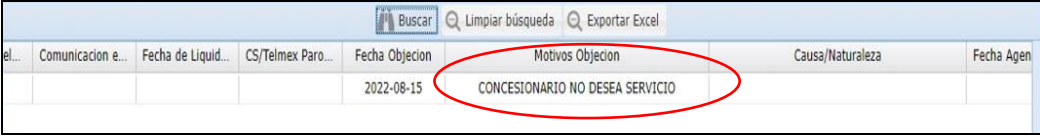
Paso	Acción
1	Realizar el procedimiento conocido para ingresar a la opción Seguimiento Desagregación PISA, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
2	Capturar el Folio SEG a consultar y dar clic en Buscar, el sistema desplegará el registro del folio SEG. 
3	Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Estatus, como se muestra a continuación.  Observa el estatus en el que se encuentra la solicitud “En espera de solución técnica”.

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

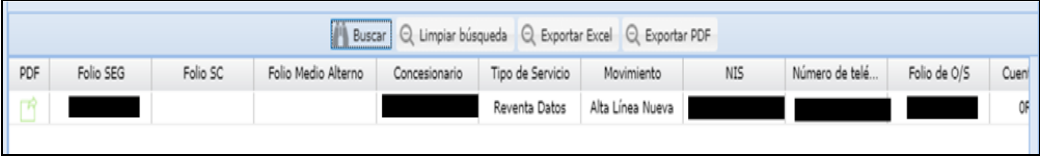
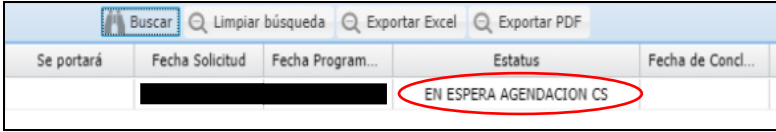
No reagenda cuando existe alternativa de solución

A continuación, se presentan los pasos a seguir para realizar la consulta del seguimiento de las solicitudes, cuando el concesionario no realiza la agendación estando en estatus **"En espera agendación CS"**.

Paso	Acción
1	Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando: 
2a	Desplaza nuevamente a la derecha la barra hasta localizar la columna Motivos Objeción, como se muestra a continuación. 

En espera agendación CS

A continuación, se presentan los pasos para el seguimiento de las solicitudes con **"Paro de reloj"**, debido a la falta de algún recurso de red en estatus **"En espera agendación CS"**.

Paso	Acción
1	Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando: 
2	Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Estatus, como se muestra a continuación.  Observe el estatus en el que se encuentra la solicitud "En espera agendación CS".
3	Realizar el procedimiento de Agendación, para dar continuidad a la solicitud en estatus "En espera agendación CS".

Continúa en la siguiente página...

Paso	Acción
4	Realizar nuevamente el seguimiento al folio SEG de la solicitud que se encuentra en el estatus “En espera agendación CS” .
5	Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Detalle de agendación , dar clic en  , con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana.

The screenshot displays a software window titled "Detalle de Agendaciones". At the top, there is a label "Folio SEG:" followed by a text input field containing a redacted value. Below this is a table with the following structure:

Orden Servicio	Teléfono	Fecha Agendación	Hora Agendación	Tipo Agendación	Número Agendación
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	10:00:00	Reagendacion	1

Se portará	Fecha Solicitud	Fecha Program...	Estatus	Fecha de Concl...	Paro de Rel
			SIN AGENDACION		

Comunicacion e...	Fecha de Liquid...	CS/Telmex Paro...	Fecha Objecion	Motivos Objecion	Causa/Naturaleza	Fecha
				SIN AGENDACION CONCESIONARIO NO DESEA SERVICIO		

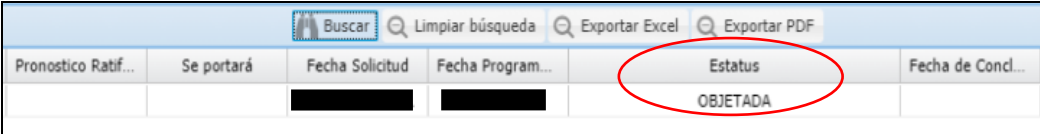
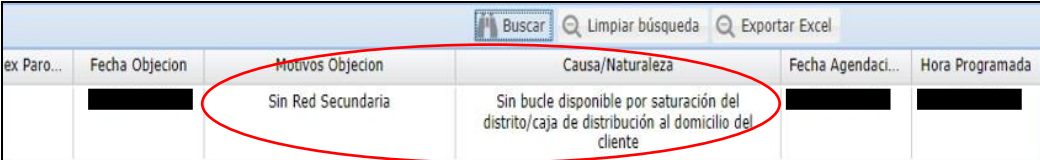
mon...	Pronostico Ratif...	Se portará	Fecha Solicitud	Fecha Program...	Estatus	Fecha de Cond...	Paro de Reloj	Motivo Paro de Reloj	Inicio Paro de
					OBJETADA				

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Objetada

A continuación, se presentan los pasos a seguir para realizar la consulta del seguimiento de las solicitudes al “Paro de reloj”, por falta de algún recurso de red con estatus “**Objetada**”.

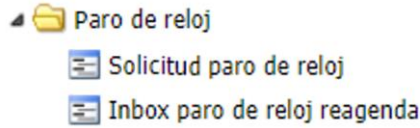
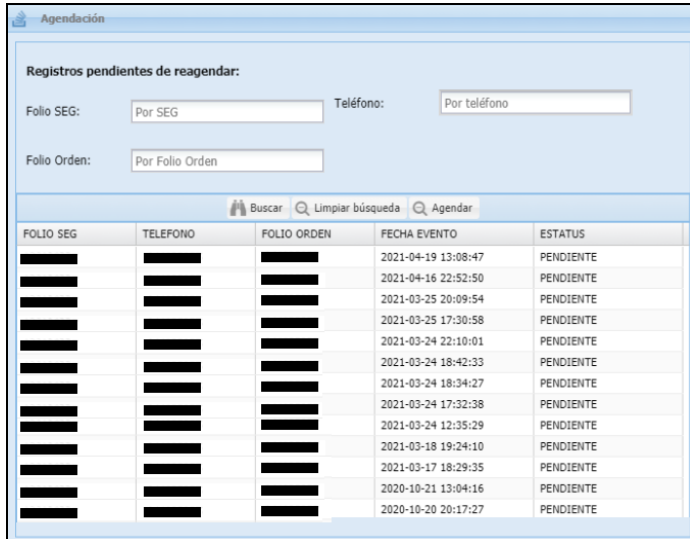
Paso	Acción
1	Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando: 
2	Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Estatus, como se muestra a continuación.  Observa el estatus en el que se encuentra la solicitud “En espera agendación CS”.
3	Desplazar nuevamente a la derecha la barra hasta localizar la columna Motivos Objeción, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación,

continuación...

Agendación Las solicitudes que se encuentran en estatus **"En espera agendación CS"**, se deben agendar, realizando los siguientes pasos.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal la opción "Solicitud paro de reloj". 
2	Seleccionar la opción Inbox paro de reloj Reagenda, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

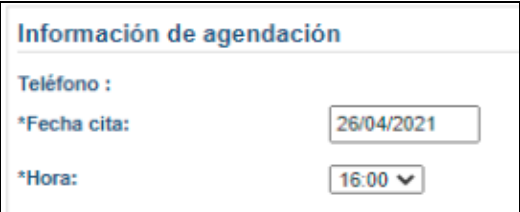
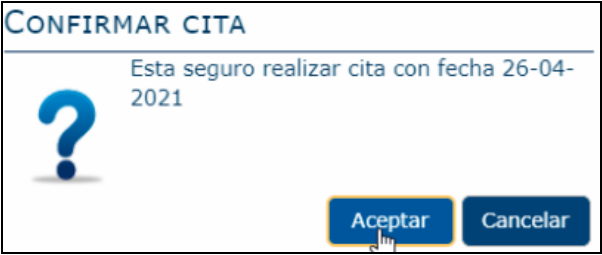
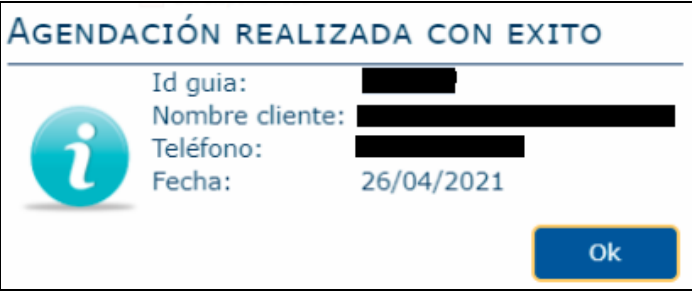
Agendación, continuación

Paso	Acción																																																	
3	Capturar los criterios de búsqueda disponibles: - Folio SEG - Folio Orden - Teléfono																																																	
4	Dar clic en Buscar , con esta acción el sistema despliega la solicitud a agendar. BuscarLimpiar búsquedaAgendar <table><tr><th>FOLIO SEG</th><th>TELEFONO</th><th>FOLIO ORDEN</th><th>FECHA EVENTO</th><th>ESTATUS</th></tr><tr><td>██████</td><td>██████</td><td>██████</td><td>2021-04-19 13:08:47</td><td>PENDIENTE</td></tr></table>	FOLIO SEG	TELEFONO	FOLIO ORDEN	FECHA EVENTO	ESTATUS	██████	██████	██████	2021-04-19 13:08:47	PENDIENTE																																							
FOLIO SEG	TELEFONO	FOLIO ORDEN	FECHA EVENTO	ESTATUS																																														
██████	██████	██████	2021-04-19 13:08:47	PENDIENTE																																														
5	Seleccionar el registro a agendar, como se muestra a continuación. BuscarLimpiar búsquedaAgendar <table><tr><th>FOLIO SEG</th><th>TELEFONO</th><th>FOLIO ORDEN</th><th>FECHA EVENTO</th><th>ESTATUS</th></tr><tr><td>██████</td><td>██████</td><td>██████</td><td>2021-04-19 13:08:47</td><td>PENDIENTE</td></tr></table>	FOLIO SEG	TELEFONO	FOLIO ORDEN	FECHA EVENTO	ESTATUS	██████	██████	██████	2021-04-19 13:08:47	PENDIENTE																																							
FOLIO SEG	TELEFONO	FOLIO ORDEN	FECHA EVENTO	ESTATUS																																														
██████	██████	██████	2021-04-19 13:08:47	PENDIENTE																																														
6	Dar clic en Agendar , con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. Agenda Agendación: Citas <>Hoy↺ Abril 2021 <table><tr><th>Dom</th><th>Lun</th><th>Mar</th><th>Mie</th><th>Jue</th><th>Vie</th><th>Sab</th></tr><tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr><tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr><tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr><tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr></table> Alta disponibilidad Sin disponibilidad Información de agendación Teléfono : ██████ *Fecha cita: *Hora: ✓ Reagendar Cerrar ventana	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab																																												
28	29	30	31	1	2	3																																												
4	5	6	7	8	9	10																																												
11	12	13	14	15	16	17																																												
18	19	20	21	22	23	24																																												
25	26	27	28	29	30	1																																												
2	3	4	5	6	7	8																																												

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Agendación, continuación

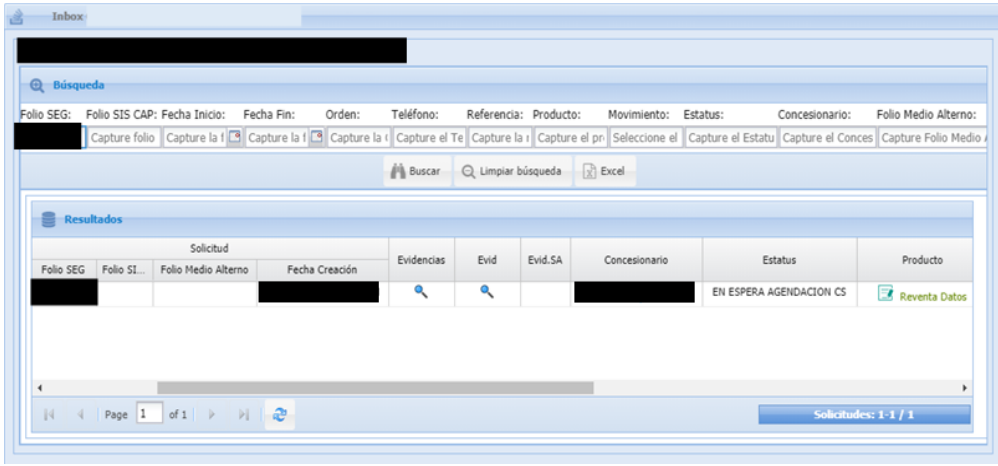
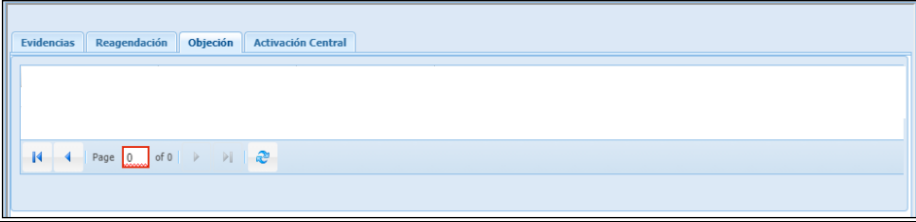
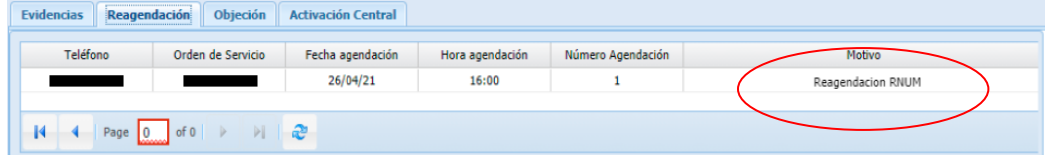
Paso	Acción
7	Seleccionar el día y horario para la instalación como se muestra a continuación. 
8	Dar clic en Reagendar, con esta acción el sistema despliega la ventana de confirmación, como se muestra a continuación. 
9	Dar clic en Aceptar, con esta acción el sistema despliega la ventana de agendación exitosa, como se muestra a continuación. 
10	Dar clic en Ok .
11	Dar clic en Aceptar
12	Dar clic en Cerrar ventana y realiza el seguimiento de la solicitud en: • Inbox • Seguimiento desagregación PISA

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Inbox seguimiento a las solicitudes agendadas

A continuación se presentan las pantallas del procedimiento de consulta del Inbox, para realizar el seguimiento a las solicitudes que se proporcionó fecha de agendación en atención al “Paro de reloj” por falta de algún recurso de red con un estatus de **“En espera agendación”**.

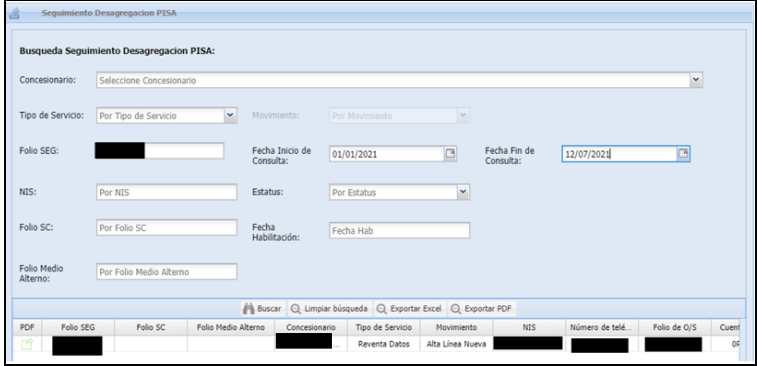
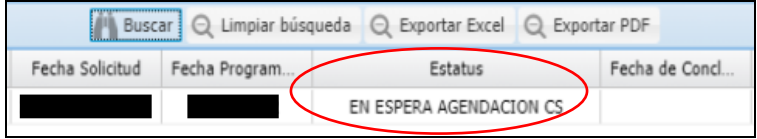
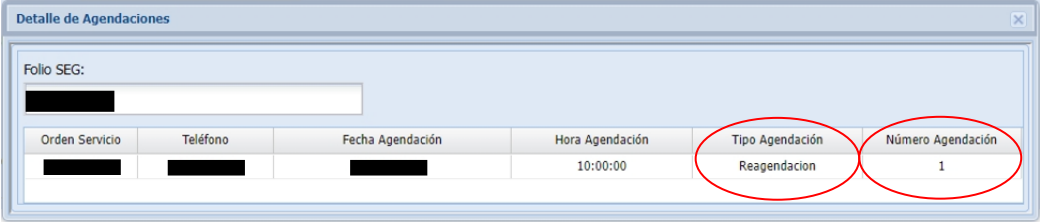
Paso	Acción
1	Realizar el procedimiento de consulta de Inbox de los servicios de Desagregación que cuentan con objeción. 
2	Dar clic en  de la columna Evidencias, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana. 
3	Seleccionar la pestaña Reagendación para conocer observar la columna Motivo, este se encuentra en Reagendación, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Seguimiento Desagregación PISA a las solicitudes agendadas

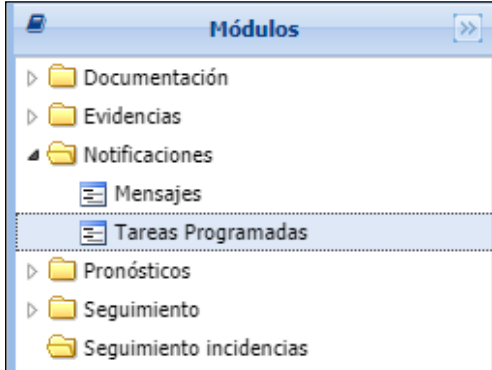
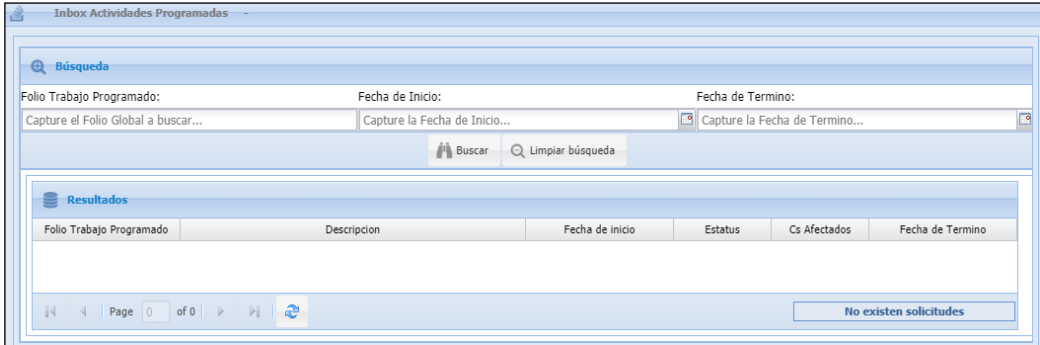
A continuación se presentan las pantallas del procedimiento para la consulta del módulo Seguimiento desagregación PISA, para las solicitudes que se proporcionó fecha de agendación en atención al “Paro de reloj”, por falta de algún recurso de red con un estatus de **“En espera agendación”**.

Paso	Acción
1	Realizar el procedimiento de seguimiento de las solicitudes de los servicios de Desagregación PISA que cuentan con estatus “En espera agendación”. 
2	Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Estatus, como se muestra a continuación.  Observa el estatus en el que se encuentra la solicitud “En espera agendación CS”.
3	Desplaza nuevamente a la derecha la barra hasta localizar la columna Detalle de Agendación, como se muestra a continuación. 
4	Dar clic en , con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana.  Observa las leyendas de las columnas Tipo Agendación y el Número Agendación.

Tareas programadas

Tareas Programadas

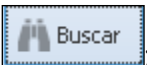
Procedimiento para realizar la consulta de las tareas programadas en el SEG.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla el Menú principal / Notificaciones / Tareas Programadas. 
2	Seleccionar la opción Tareas programadas; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Seleccionar los criterios de búsqueda que requieras en tu consulta. Los criterios con los que cuenta esta opción son: • Folio Trabajo Programado • Fechas de inicio • Fecha de término

Continúa en la siguiente página...

Tareas programadas, continuación...

Tareas Programadas, continuación

Paso	Acción
4	Dar clic en  ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.
5	Seleccionar y dar clic en el icono  , el sistema desplegará el Formato de Operación y Mantenimiento Programado.

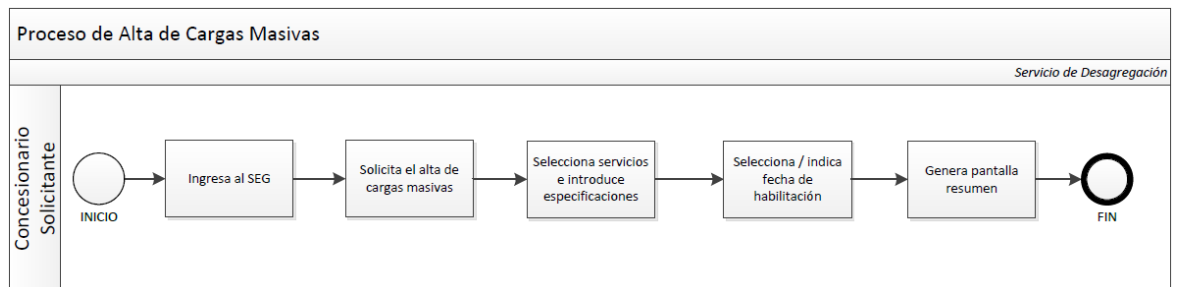
Diagramas de flujo

Perfil Contratación

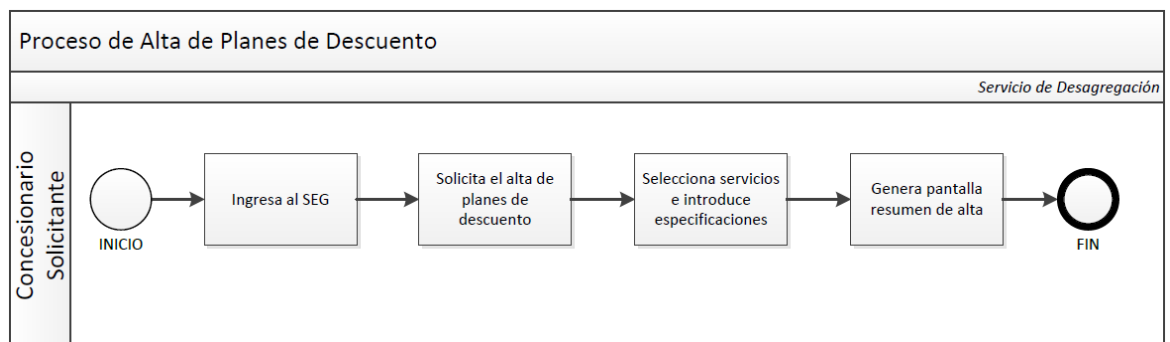
A continuación, se presentan los diagramas de flujo correspondientes al módulo de Contrataciones:

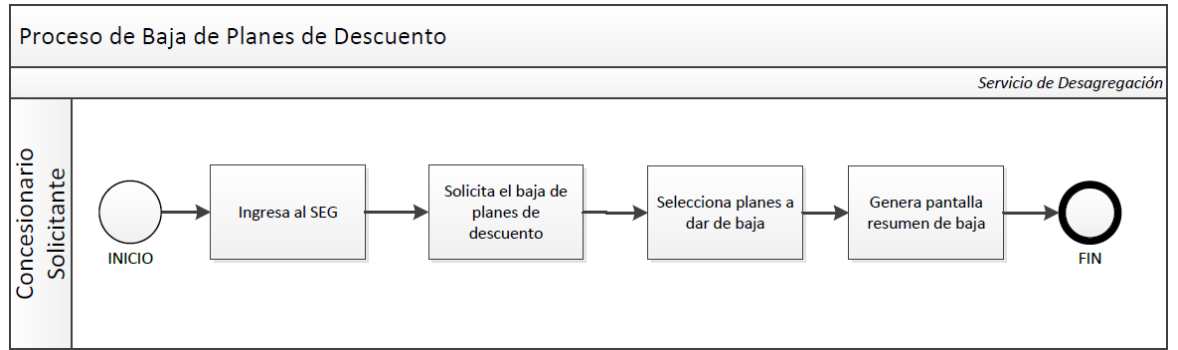
- Alta Cargas Masivas
- Alta Planes de Descuento
- Baja de Planes de Descuento

Alta Cargas Masivas



Alta Planes de Descuento



**Baja de
Planes de
Descuento**

Continúa en la siguiente página...

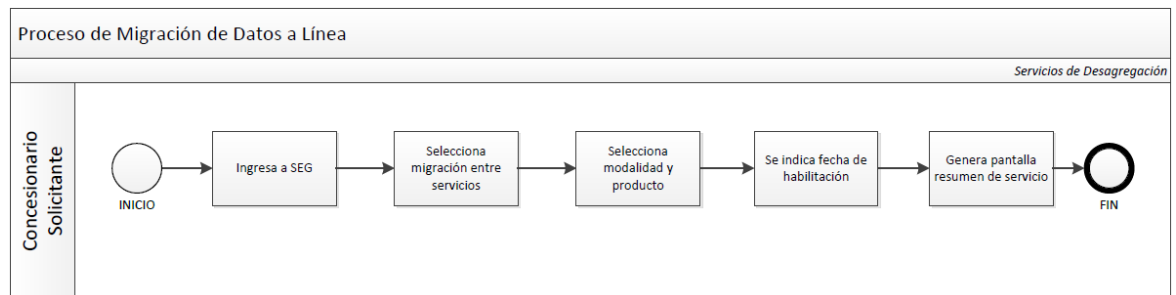
Diagramas de flujo, continuación...

Sub módulo RVTA Datos

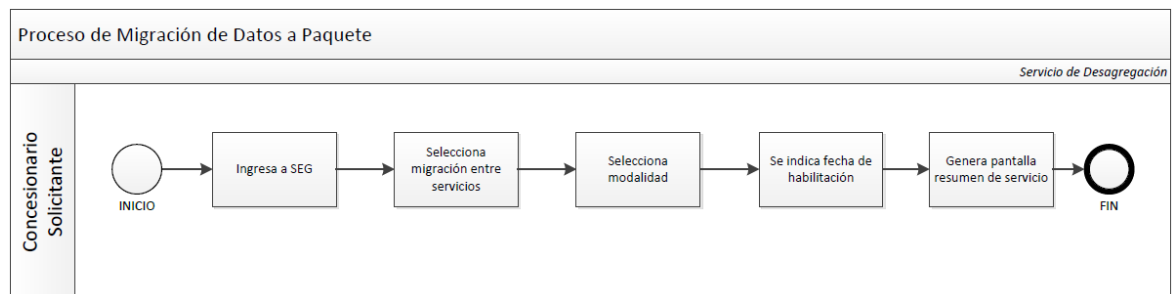
Diagramas de flujo correspondientes al Sub módulo RVTA Datos:

- Migración de Datos a Línea
- Migración de Datos a Paquetes
- Alta de Internet Bajo Demanda
- Alta de Línea Existente
- Baja de Reventa de Datos
- Solicitud de Cambio de Concesionario
- Cambio de Domicilio Mismo Número
- Cambio de Domicilio Nacional
- Cambio de Velocidades
- Cancelación de Reventa de Datos
- Cancelación de Internet Bajo Demanda
- Reanudación de Reventa de Datos
- Reubicación de ONT
- Suspensión de Reventa de Datos

Migración de Datos a Línea



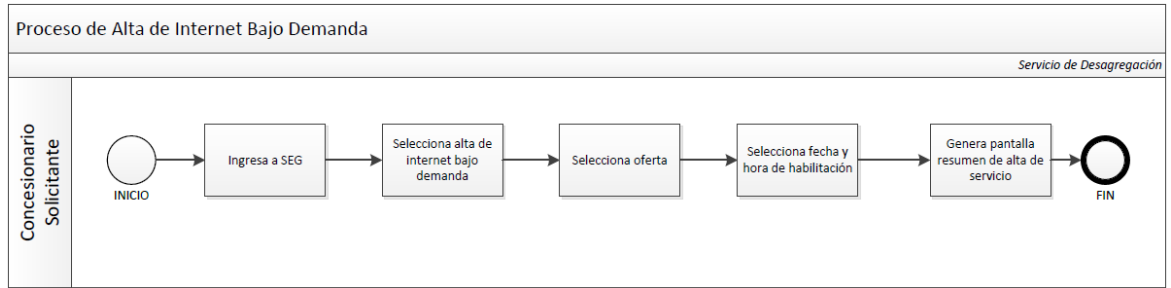
Migración de Datos a Paquetes



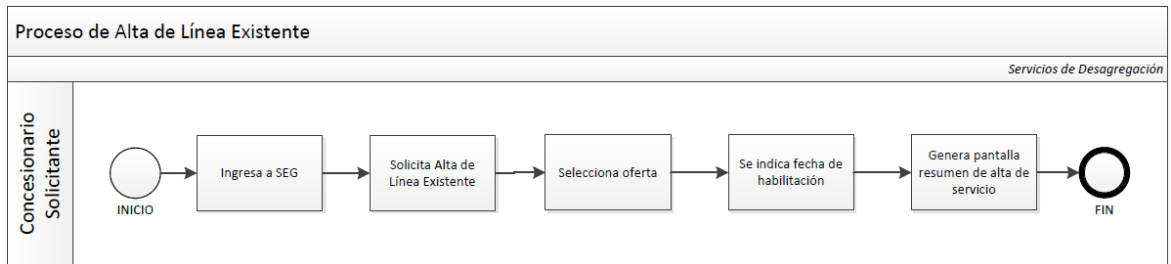
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

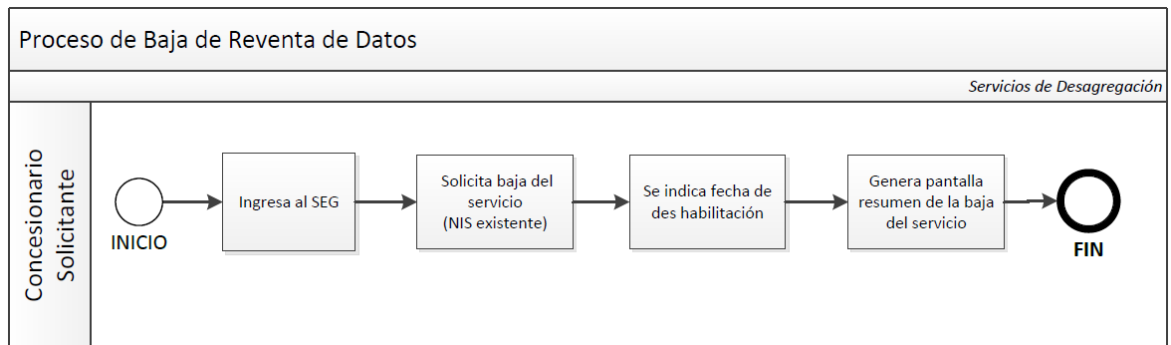
Alta de Internet Bajo Demanda



Alta de Línea Existente



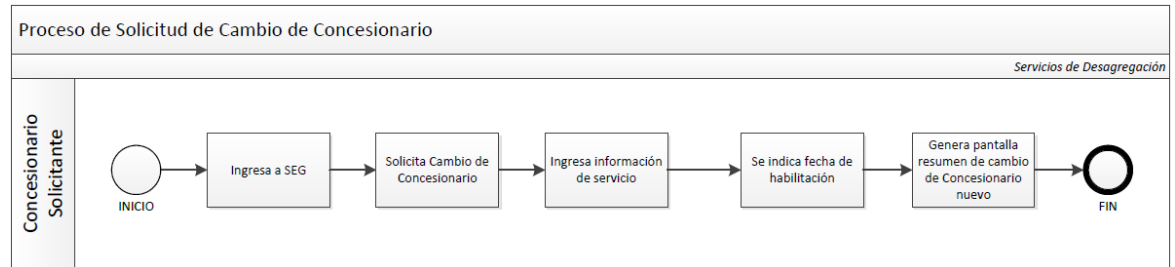
Baja de Reventa de Datos



Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

Solicitud de Cambio de Concesionario



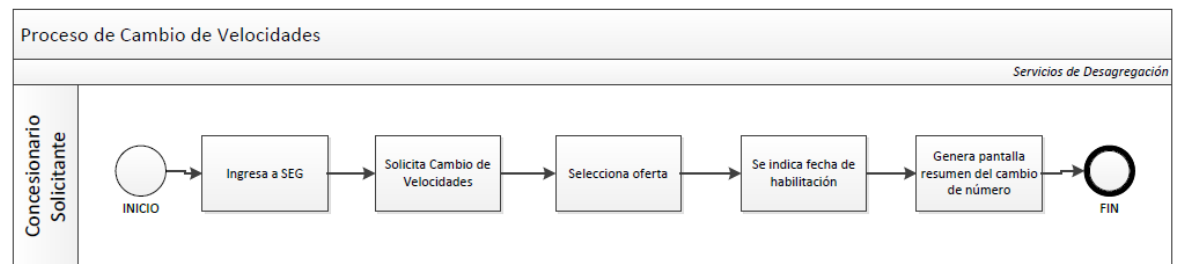
Cambio de Domicilio Mismo Número



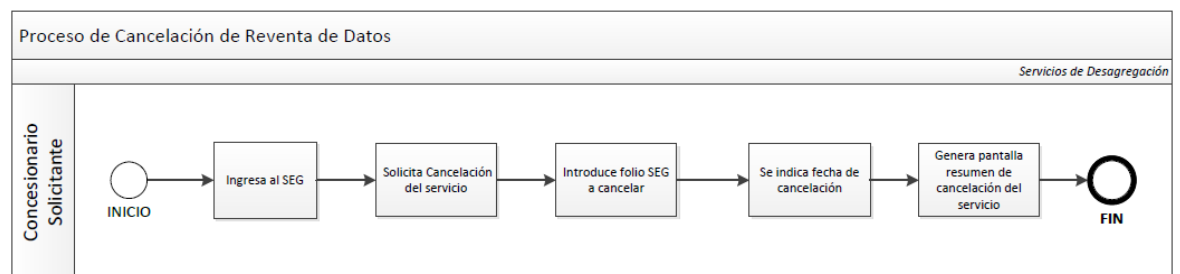
Cambio de Domicilio Nacional



Cambio de Velocidades



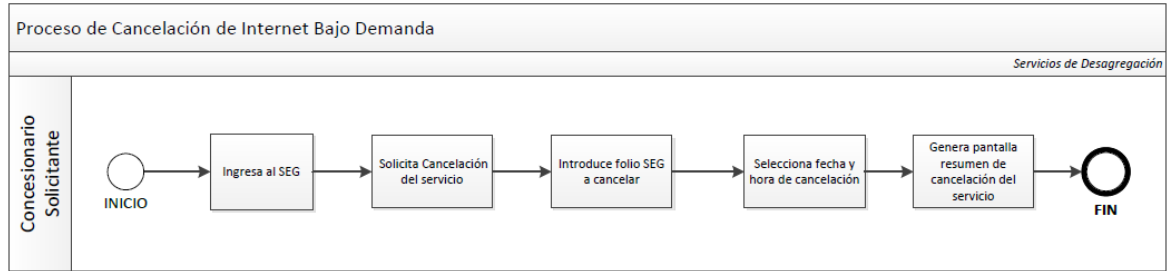
Cancelación de Reventa de Datos



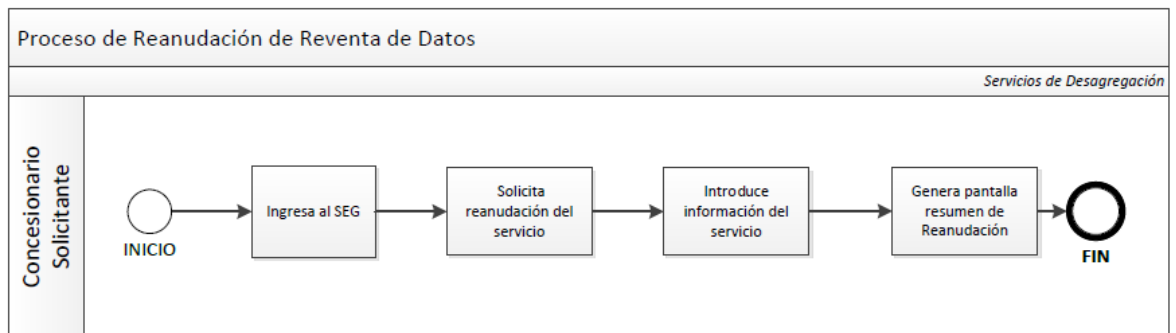
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

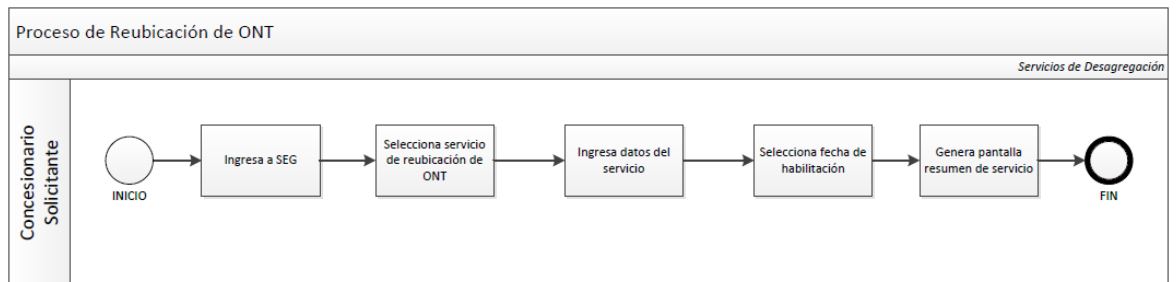
Cancelación de Internet Bajo Demanda



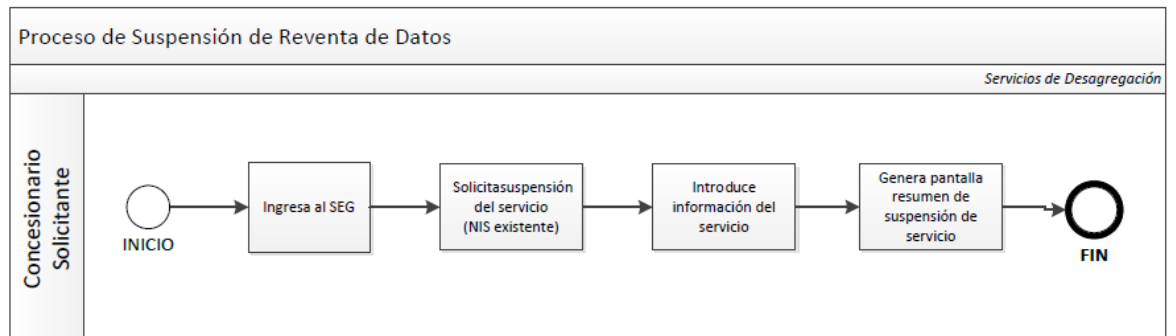
Reanudación de Reventa de Datos



Reubicación de ONT



Suspensión de Reventa de Datos



Continúa en la siguiente página...

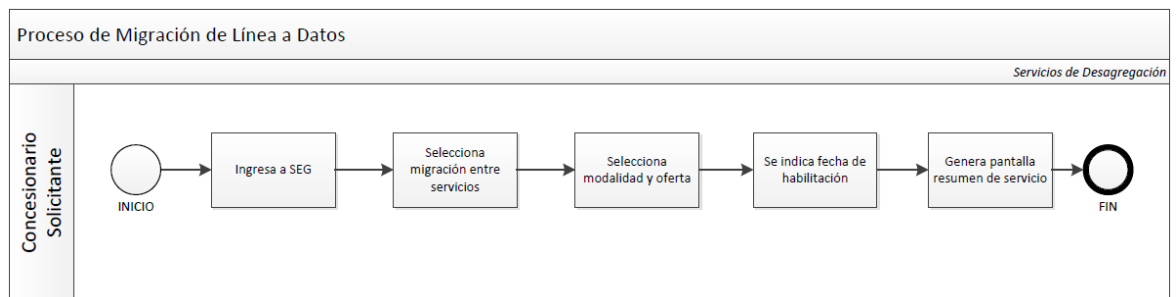
Diagramas de flujo, continuación...

Sub módulo RVTA Líneas

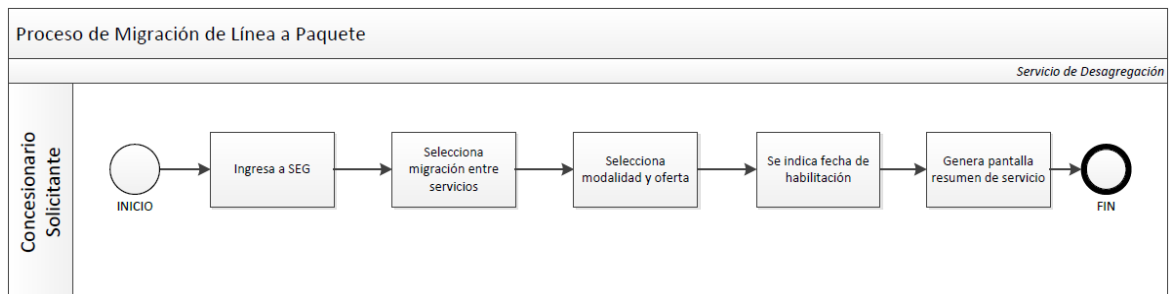
Diagramas de flujo correspondientes al Sub módulo RVTA Líneas:

- Migración de Línea a Datos
- Migración de Línea a Paquete
- Alta de Línea Existente
- Alta Línea Nueva
- Alta Línea Nueva Adicional
- Asociación a Línea Existente Adicional
- Baja Reventa Líneas
- Cableado Interior
- Cambio de Concesionario
- Cambio de Domicilio Mismo Número
- Cambio de Domicilio Nacional
- Cambio de Número telefónico
- Cancelación
- Marcaciones y Bloqueos
- Reanudación de Reventa de Línea
- Recuperación de Número
- Servicios Digitales
- Suspensión

Migración de Línea a Datos



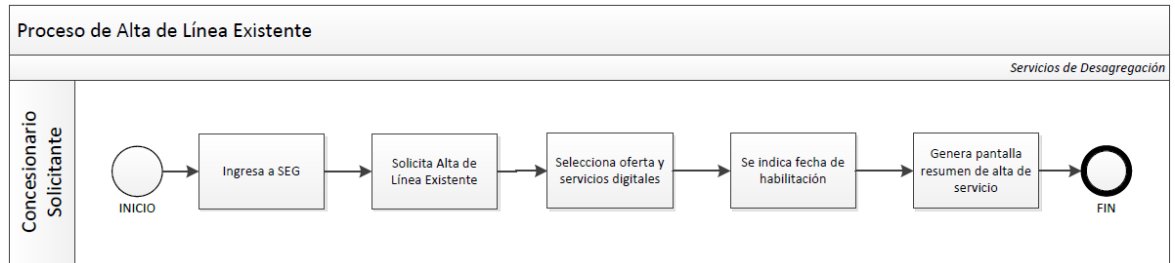
Migración de Línea a Paquete



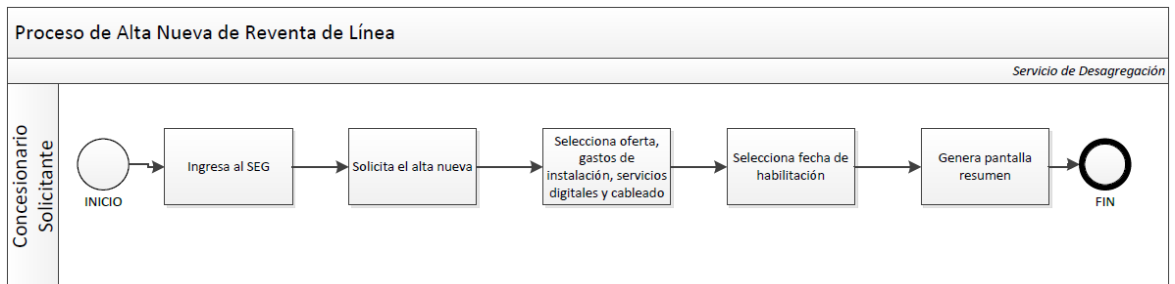
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

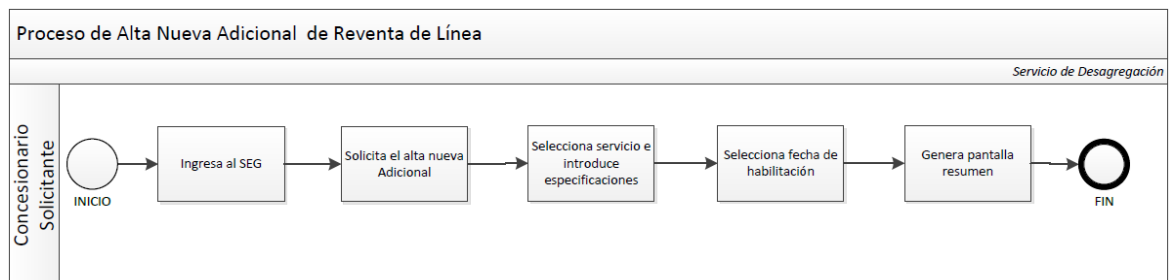
Alta línea Existente



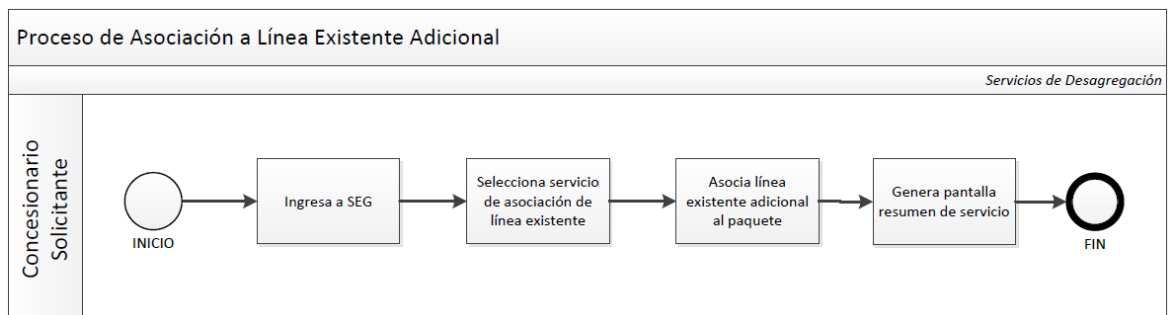
Alta línea Nueva



Alta Línea Nueva Adicional



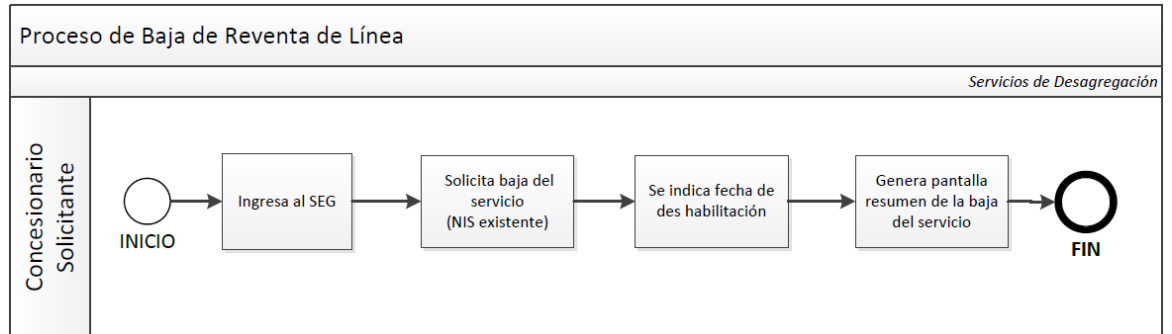
Asociación a Línea Existente Adicional



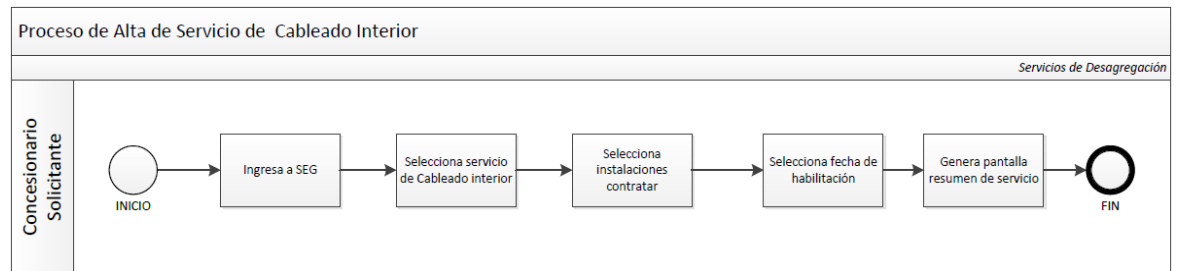
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

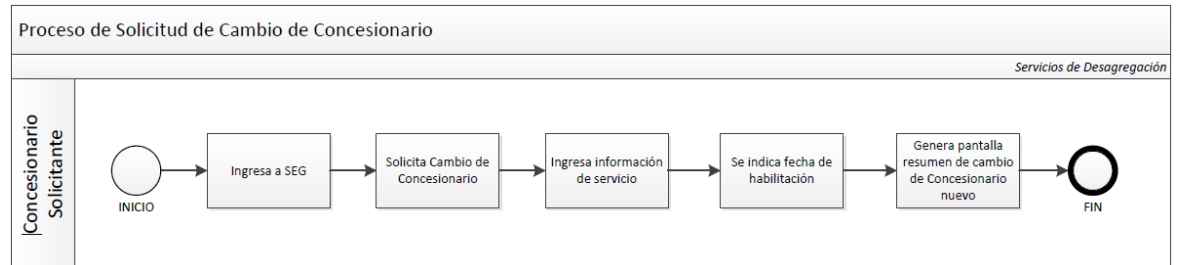
Baja Reventa Líneas



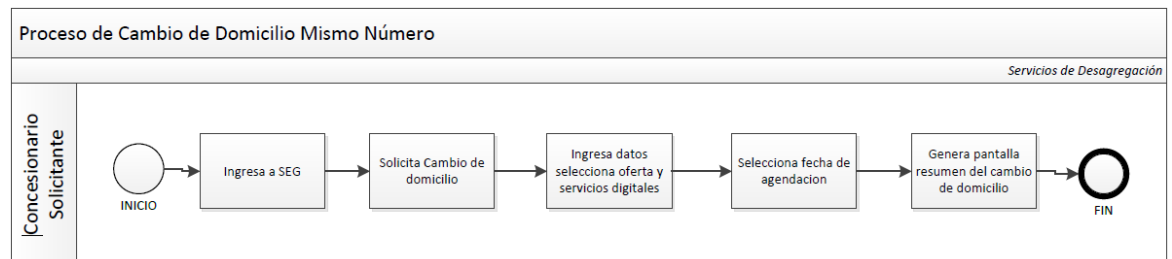
Cableado Interior



Cambio de Concesionario



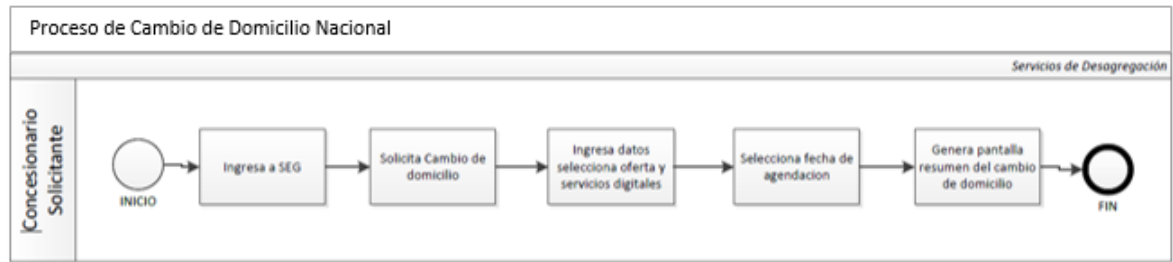
Cambio de Domicilio Mismo número



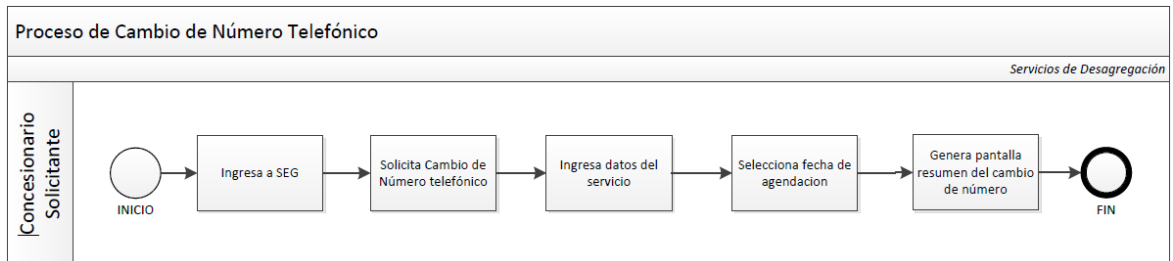
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

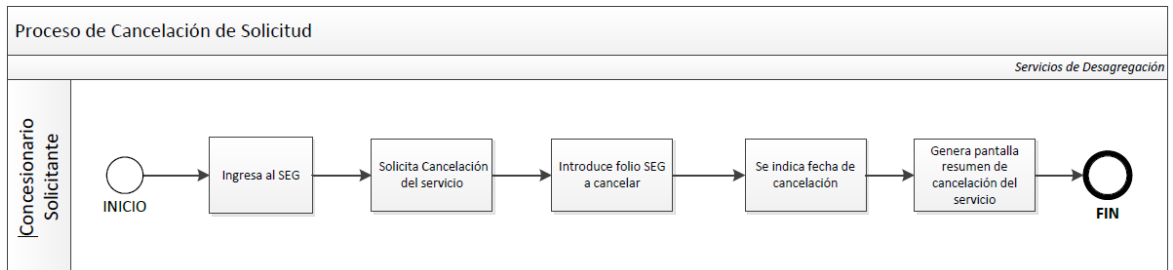
Cambio de Domicilio Nacional



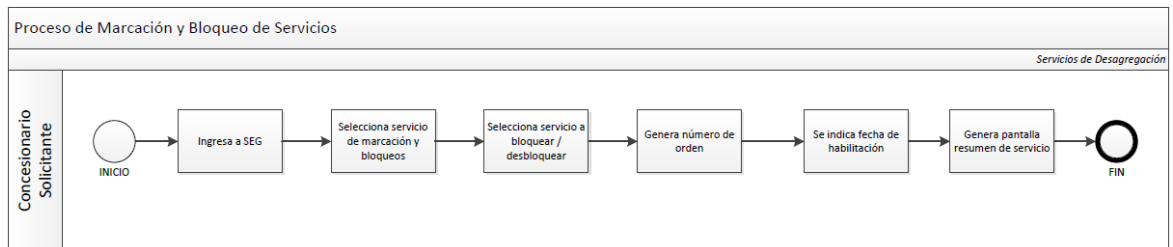
Cambio de Número Telefónico



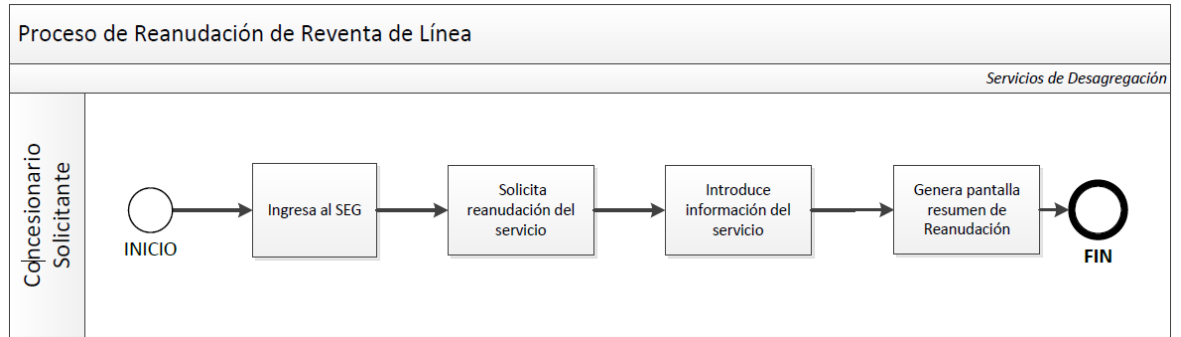
Cancelación



Marcaciones y Bloqueos



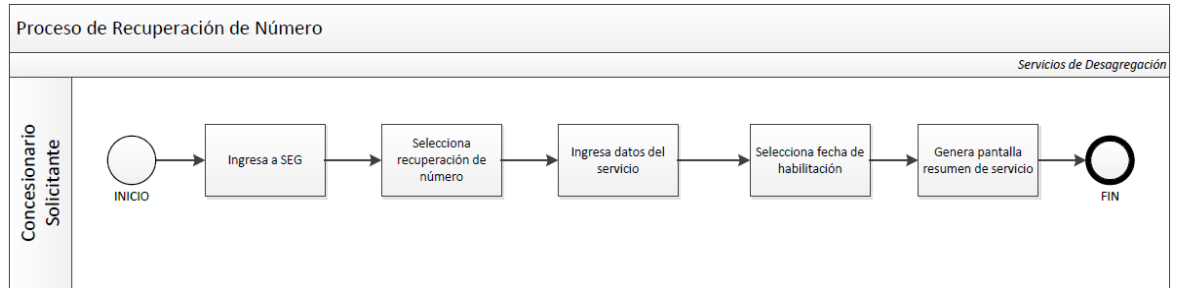
Reanudación de Reventa de Línea



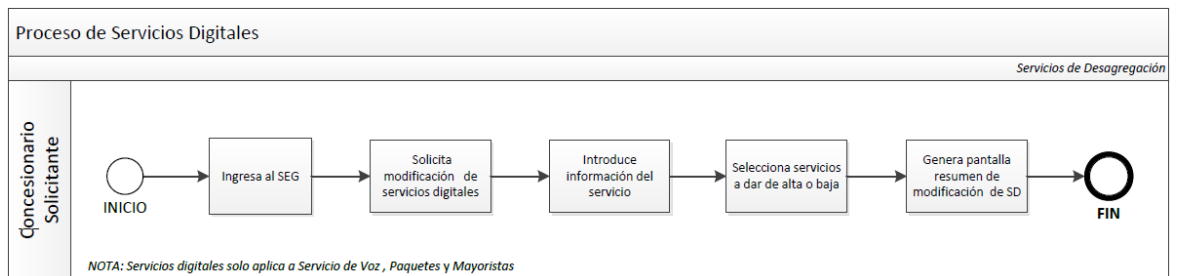
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

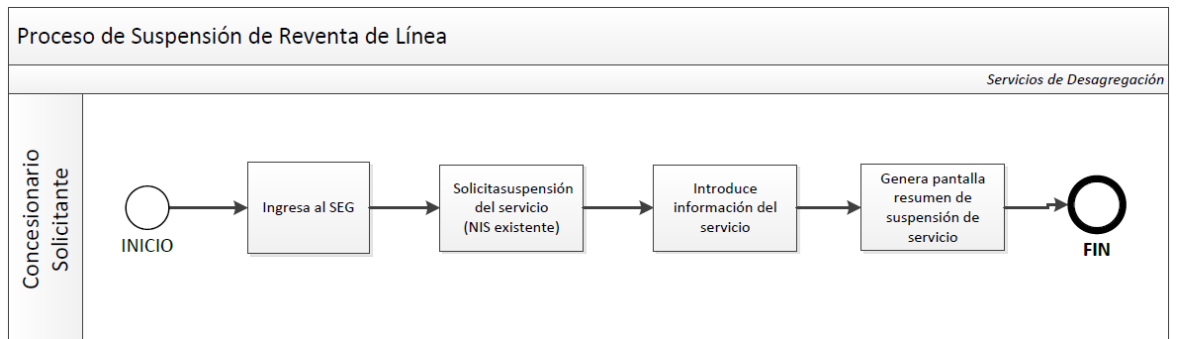
Recuperación de Número



Servicios Digitales



Suspensión



Continúa en la siguiente página...

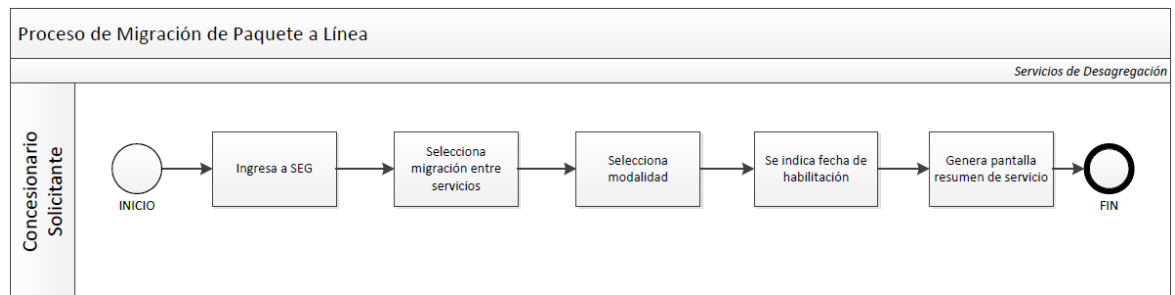
Diagramas de flujo, continuación...

Sub módulo RVTA Paquetes

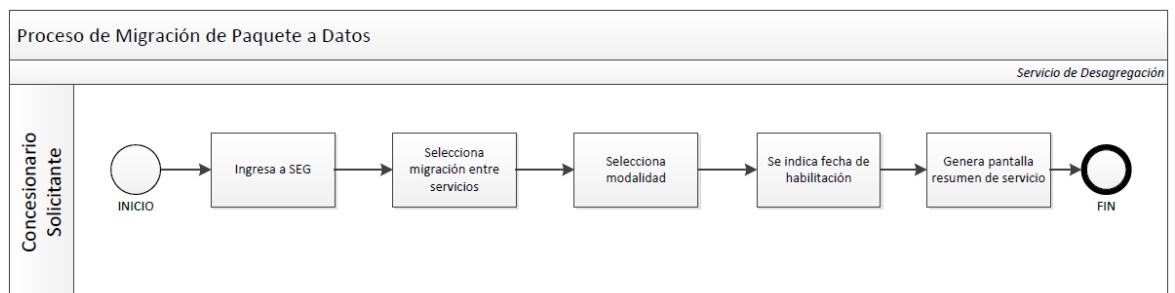
Diagramas de flujo correspondientes al Sub módulo RVTA Paquetes:

- Migración de Paquetes a Línea
- Migración de Paquete a Datos
- Alta de Internet Bajo Demanda
- Alta de Líneas Existentes
- Alta Nueva de Paquete
- Baja de Paquete
- Alta de Servicio de Cableado Interior
- Solicitud de Cambio de Concesionario
- Cambio de Domicilio Mismo Número
- Cambio de Domicilio Nacional
- Cambio de Número Telefónico
- Cambio de Paquete
- Cancelación de Solicitud
- Cancelación de Internet Bajo Demanda
- Marcación y Bloqueo de Servicios
- Reanudación de Paquete
- Recuperación de Número
- Reubicación de ONT
- Servicios Digitales
- Suspensión de Paquete

Migración de Paquetes a Línea



Migración de Paquete a Datos

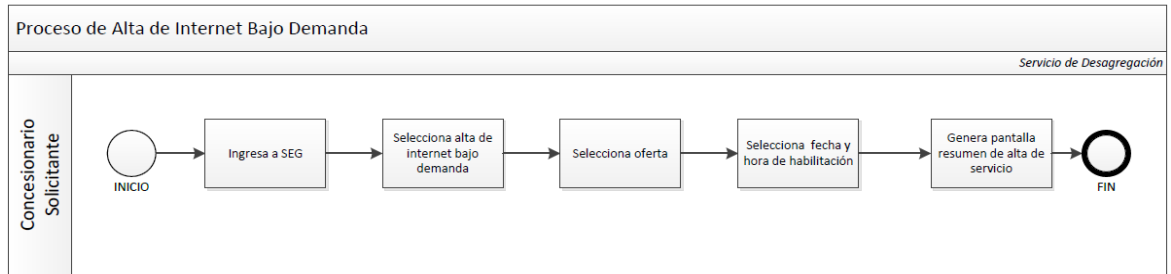


Continúa en la siguiente página...

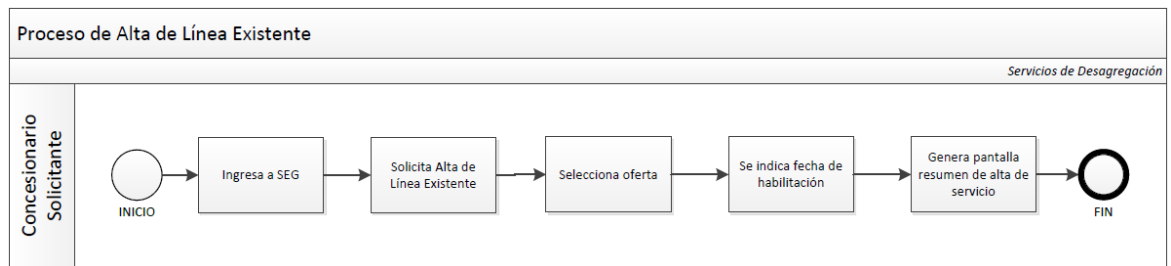
Diagramas de flujo,

continuación...

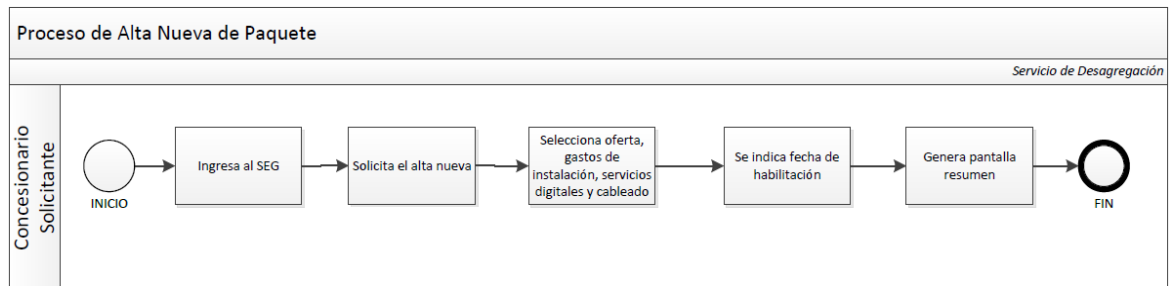
Alta de Internet Bajo Demanda



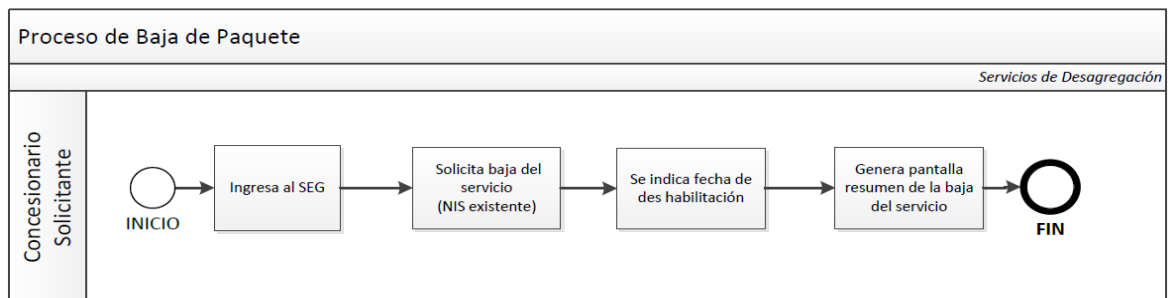
Alta de Líneas Existentes



Alta Nueva de Paquete



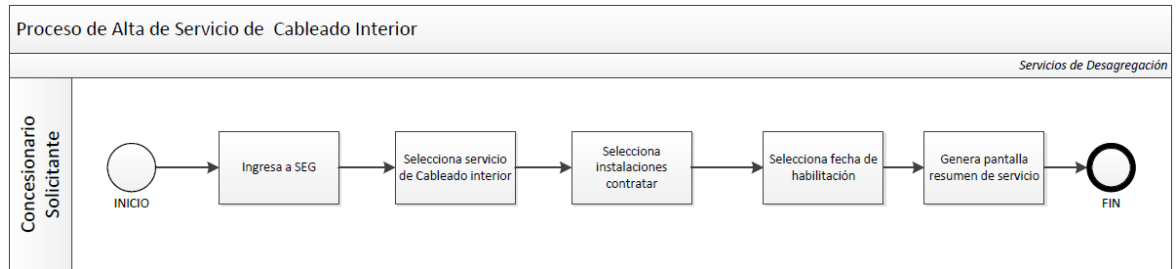
Baja de Paquete



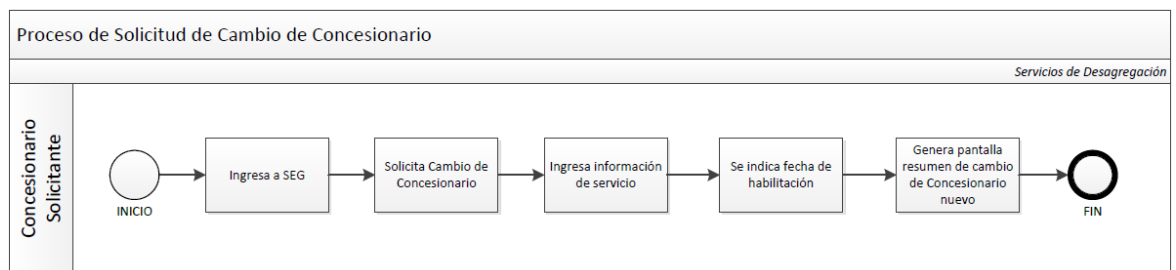
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

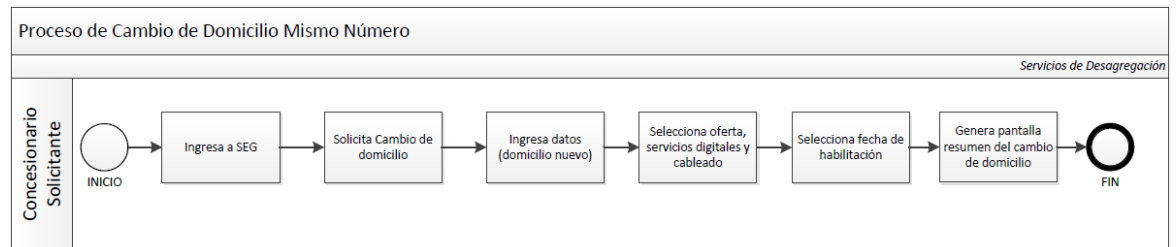
Alta de Servicio de Cableado Interior



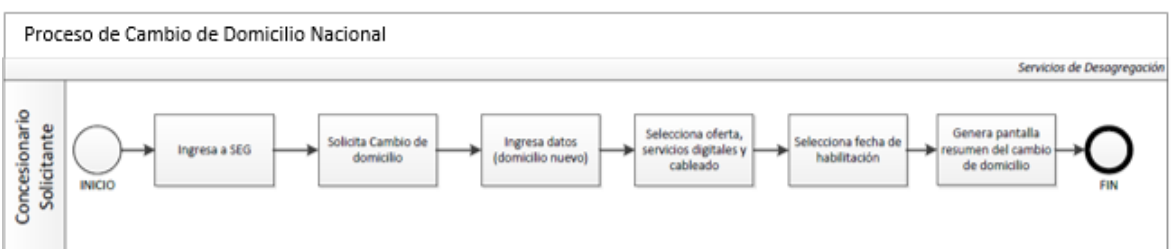
Solicitud de Cambio de Concesionario



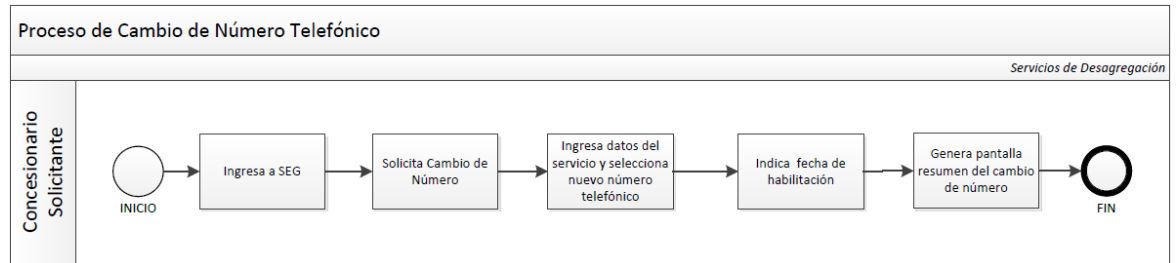
Cambio de Domicilio Mismo Número



Cambio de Domicilio Nacional



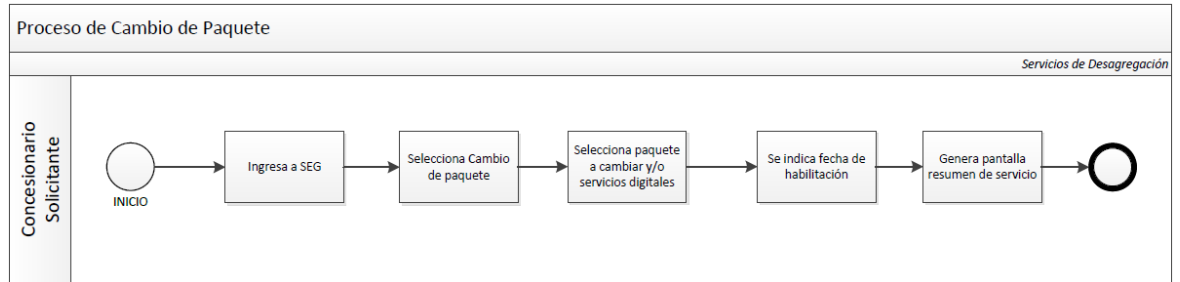
Cambio de Número Teléfono



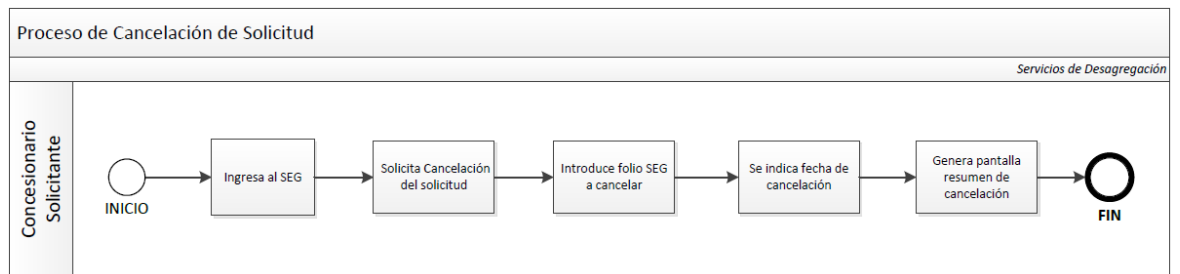
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

Cambio de Paquete



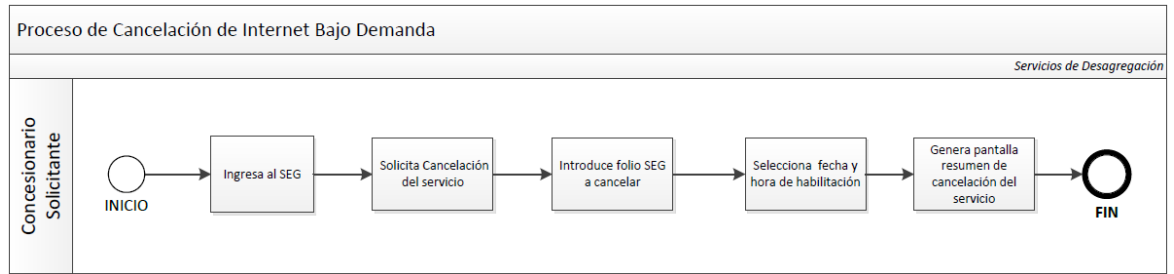
Cancelación de Solicitud



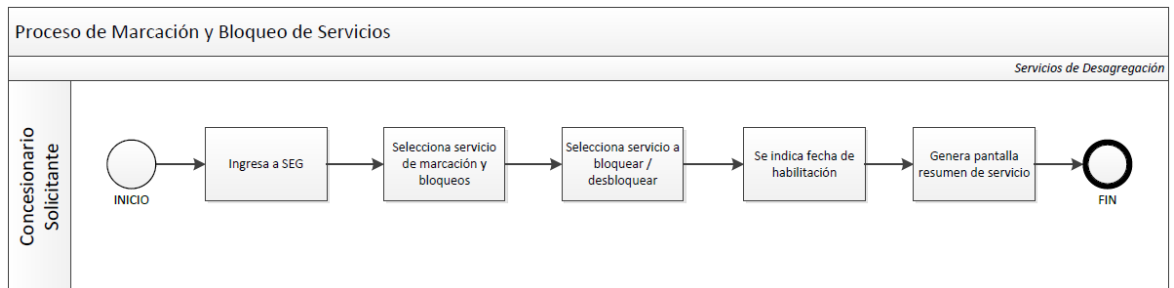
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

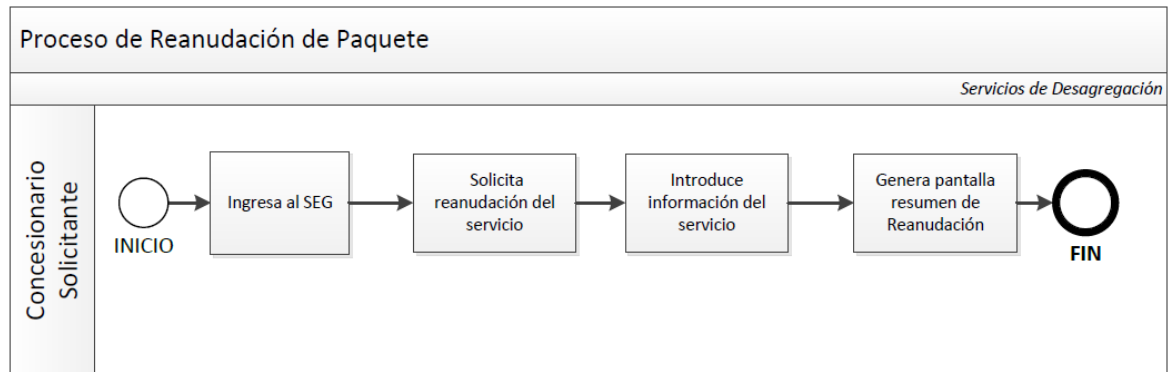
Cancelación de Internet Bajo Demanda



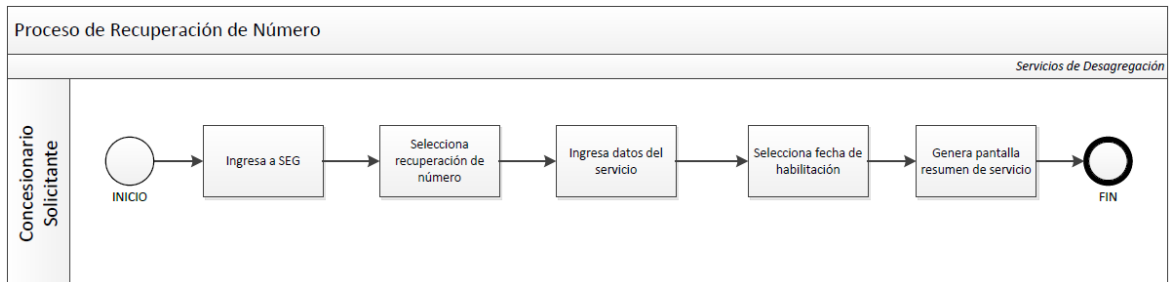
Marcación y Bloqueo de Servicios



Reanudación de Paquete



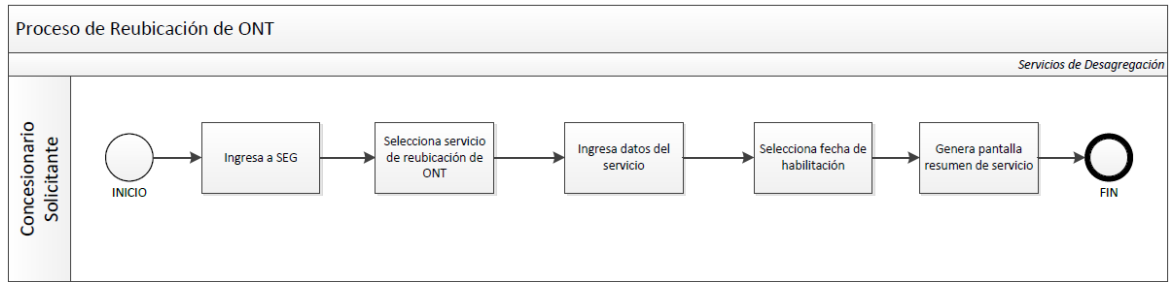
Recuperación de Número



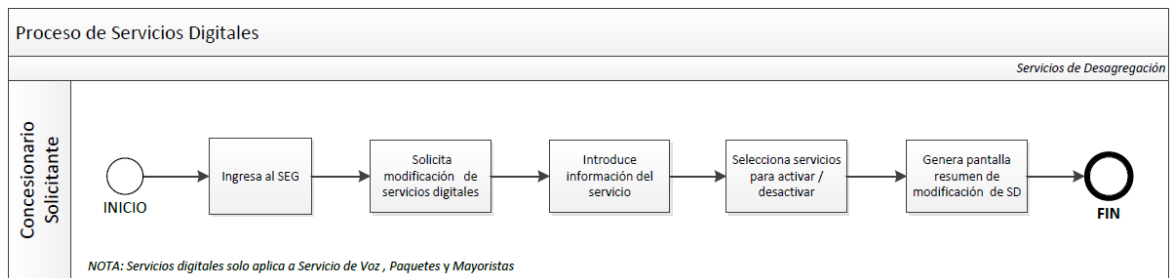
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

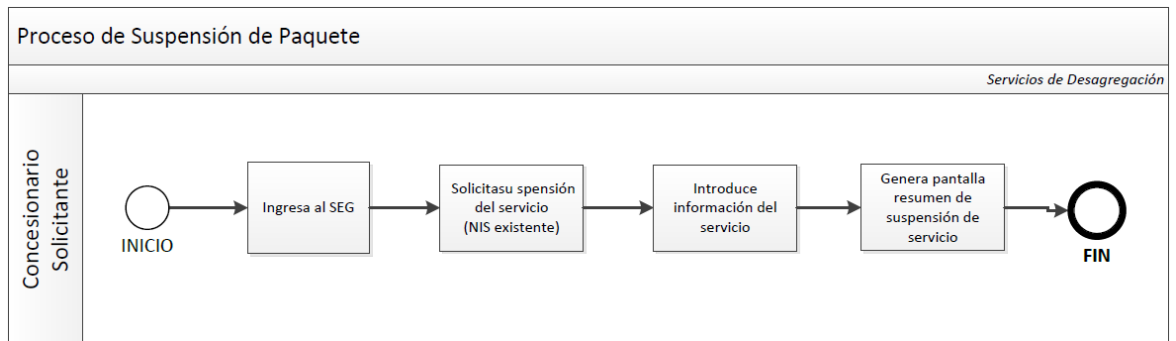
Reubicación de ONT



Servicios Digitales



Suspensión de Paquete

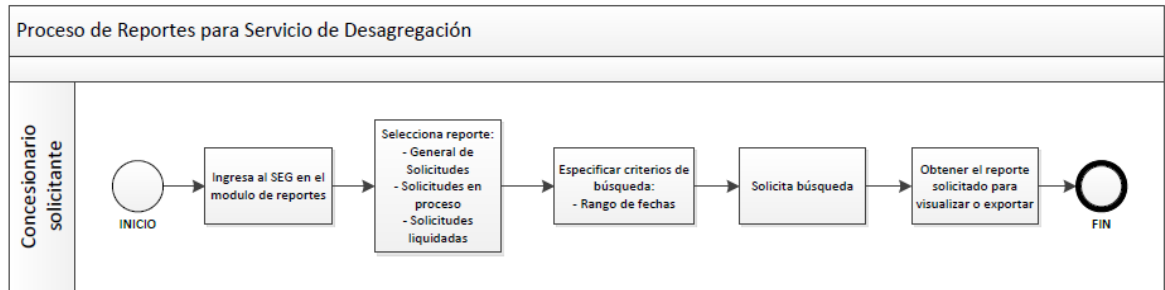


Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

Módulo Reportes

Diagrama de flujo correspondiente al módulo de Reportes.



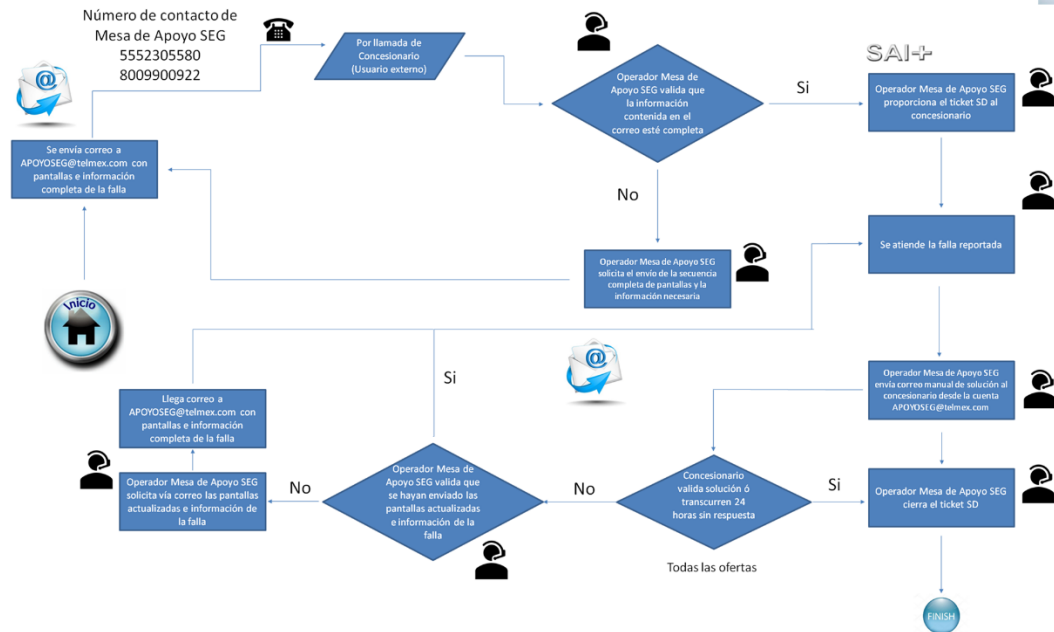
7. Proceso para soporte del SEG

Flujo de atención SEG

Flujo para soporte del Sistema Electrónico de Gestión.

Gerencia de Soporte a Usuarios
Mesa de Apoyo SEG

Nuevo flujo de atención para SEG



Información requerida para Ticket

Formato General, información mínima necesaria para levantar ticket de atención al concesionario:

1. Folio SEG (Obligatorio):
2. Empresa (Obligatorio):
3. Usuario SEG (Obligatorio):
4. Nombre ejecutivo concesionario (Obligatorio):
5. Teléfono Contacto Concesionario (Obligatorio):
6. Correo Contacto Concesionario (Obligatorio):
7. Movimiento / Descripción problema y mensaje de error (Obligatorio):
8. Referencia Servicio/NIS/Estado Del País (Si Existe):
9. Sub modulo (Obligatorio):
10. URL (Opcional):
11. Secuencia de pantallas con menú, Error y Fecha, Hora que se vea en la imagen, en formato Word / PDF (Obligatorio).

Definiciones

Concepto	Definición
Acometida o conexión al domicilio del usuario final	Infraestructura de telecomunicaciones que permite conectar desde la caja terminal de distribución de la red local hasta el punto de conexión terminal de la red ubicado en el domicilio del usuario.
Acuerdo de Nivel de Servicio	Acuerdo formal entre la División Mayorista (DM) y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante que establece las características del servicio, las responsabilidades y los derechos y obligaciones de las partes.
Autorizado Solicitante	Persona física o moral que cuenta con una autorización otorgada por el Instituto y que solicita servicios mayoristas regulados, acceso y/o accede a la infraestructura de la red local de TELMEX / TELNOR a fin de prestar servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales.
Caso Fortuito o Fuerza Mayor	Son sucesos de la naturaleza o hechos del hombre que, siendo ajenos al obligado, lo afectan en su esfera jurídica, impidiéndole temporal o definitivamente el cumplimiento parcial o total de una obligación, sin que tales hechos le sean imputables directa o indirectamente por culpa, y cuya afectación no puede evitar con los instrumentos de que normalmente se disponga en el medio social en el que se desenvuelve, ya para prevenir el acontecimiento o para oponerse a él y resistirlo.
División Mayorista (DM) o Telmex / Telnor	Para efectos de la presente Oferta significa la División Mayorista de Teléfonos de México S.A.B. de C.V.
Espacio Vacante	Se refiere a los espacios al interior de las instalaciones de TELMEX / TELNOR que no estén ocupados por equipos de telecomunicaciones y otros equipamientos auxiliares y personal necesarios para su mantenimiento, ni sean espacios comunes necesarios para la movilidad de personas y equipos (tales como pasillos y accesos para apertura de puertas), y puedan ser físicamente empleados para la instalación de equipos de telecomunicaciones de los Concesionarios Solicitantes.
Empresa Mayorista (EM)	Para efectos de la presente Oferta, deberá entenderse como las empresas creadas en cumplimiento las Medidas de Preponderancia y la Resolución de Separación Funcional, es decir, las empresas Red Nacional de Última Milla S.A.P.I. de C.V y Red Última Milla del Noroeste S.A.P.I de C.V.
Fibra hasta el Hogar	Arquitectura de despliegue de red acceso basada en fibra óptica como medio de transmisión la cual emplea tecnologías que permiten el acceso hasta el domicilio del usuario final.

Continúa en la siguiente página...

8. Glosario, continuación

Definiciones

Concepto	Definición
Incidencia o falla	Es la interrupción no planeada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos para cada servicio indicados.
Instituto	El Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Número de Identificación de Solicitud	Identificador asignado a cada solicitud de servicios de desagregación.
Red Óptica Pasiva Giga bit	Tecnología de acceso de fibra óptica, que transporta información en una configuración punto a multipunto mediante divisores ópticos pasivos.
Servicio de Reventa	Servicio que permite al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante realizar la reventa o comercialización de la línea, acceso a Internet o cualquier otro servicio registrado ante el IFT, de la Red pública de telecomunicaciones de TELMEX / TELNOR.
Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica	Servicio mayorista que hace uso de la red telefónica de TELMEX / TELNOR para la entrega de todas las llamadas telefónicas originadas por los usuarios finales del Concesionario Solicitante (CS), en desagregación para el nuevo servicio SRMLT hasta el punto de entrega con la red del CS.
Sistema Electrónico de Gestión/Sistema Integrador Para Operadores	Herramienta que tiene como objetivo permitir a los Concesionarios Solicitantes consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de TELMEX / TELNOR, solicitar los servicios de interconexión, enlaces dedicados, compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.
Terminal de Red Óptica	Equipo de telecomunicaciones ubicado en las instalaciones del cliente final que termina la red óptica de acceso. Este elemento está del lado de la red que provee la interfaz del usuario hacia la red de fibra óptica.
Tráfico	Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se conduce a través de una red pública de telecomunicaciones.
Usuario Final	Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

9. Acrónimos de Desagregación

Acrónimos

Las definiciones y abreviaturas comprendidas en el presente manual podrán ser utilizadas indistintamente en singular o plural, en masculino o femenino, según corresponda

Acrónimo	Significado
AEP	Agente Económico Preponderante
CDR	Registro de Llamadas Realizadas (CDR, por sus siglas en inglés)
CIC	Cableado Interior del Cliente
CLLI	Identificador de Ubicación de Lenguaje Común
CS	Concesionario Solicitante/Autorizado Solicitante
DM	División Mayorista
FTTH	Fibra hasta el Hogar (FTTH, por sus siglas en inglés)
FTTN	Fibra hasta el Nodo (FTTN, por sus siglas en inglés)
GPON	Red Óptica Pasiva Gigabit (GPON, por sus siglas en inglés)
IDO	Indicador de Red de Origen
IDD	Indicador de Red de Destino
IP	Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés)
LAN	Red de Área Local (LAN, por sus siglas en inglés)
N.A.	Numero de A
N.B.	Numero de B
NIS	Número de Identificación de Solicitud
N.N.	Número Nacional
OLT	Terminal de Línea Óptica (OLT, por sus siglas en inglés)
ONT	Terminal de Red Óptica (ONT, por sus siglas en inglés)
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
OSI	Interconexión de Sistemas Abiertos (OSI, por sus siglas en inglés)
POTS	Servicio Telefónico Simple (POTS, por sus siglas en inglés)
PCT/PTC	Punto de Conexión Terminal
SRMLT	Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica
SEG	Sistema Electrónico de Gestión
SLA	Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés)
SRI	Servicio de Reventa de Internet
SRP	Servicio de Reventa de Paquetes
VoIP	Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP, por sus siglas en inglés)

10. Layout Cargas Masivas

RVTA Datos

A continuación, se presentan los campos obligatorios, Opcionales y no requeridos en el Layout de Datos.

Layout, Carga Desagregación RVTA Datos												
	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido
Datos del responsable	Movimiento	Alta		Cambio de velocidad			Cancelación			Cambio de domicilio		
	Nombre	✓		✓			✓			✓		
	Apellido Paterno	✓		✓			✓			✓		
	Apellido Materno	✓		✓			✓			✓		
	Email	✓		✓			✓			✓		
	Teléfono	✓		✓			✓			✓		
	Móvil	✓		✓			✓			✓		
Datos del Servicio	Servicio Existente	✓		✓			✓			✓		
	Tipo de línea/Tipo de servicio	✓		✓			✓			✓		
	Número de Línea/Suscriptor	✓		✓			✓			✓		
	Velocidad requerida	✓		✓			✓			✓		
	Gastos Instalación	✓				✓			✓			✓
	Fecha de habilitación del servicio	✓				✓			✓			✓
	Horario	✓		✓					✓			✓
Artículos complementarios	Movimiento Solicitado			✓			✓			✓		✓
	Módem/ONT	✓					✓			✓		
	Medio de entrega	✓					✓			✓		
Datos del Suscriptor	Nombre	✓		✓			✓			✓		
	Teléfono	✓		✓			✓			✓		
	Tipo de calle	✓		✓			✓			✓		
	Entre Calles	✓		✓			✓			✓		
	Estado	✓		✓			✓			✓		
	Delegación/Municipio	✓		✓			✓			✓		
	Email	✓		✓			✓			✓		
	INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla	✓		✓			✓			✓		
	No. Identificación	✓		✓			✓			✓		
	Móvil	✓		✓			✓			✓		
	No. Exterior	✓		✓			✓			✓		
	No. Interior	✓		✓			✓			✓		
	RFC	✓		✓			✓			✓		
	Colonia	✓		✓			✓			✓		
	Población	✓		✓			✓			✓		
	C.P.	✓		✓			✓			✓		
	Referencia de domicilio de instalación	✓		✓			✓			✓		
	Observaciones		✓		✓			✓			✓	
	Comentario		✓		✓			✓			✓	
Layout, Carga Desagregación RVTA Datos												
	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido
Datos del responsable	Movimiento	Baja		Suspensión			Reanudación			Reubicación de ONT		
	Nombre	✓		✓			✓			✓		
	Apellido Paterno	✓		✓			✓			✓		
	Apellido Materno	✓		✓			✓			✓		
	Email	✓		✓			✓			✓		
	Teléfono	✓		✓			✓			✓		
	Móvil	✓		✓			✓			✓		
Datos del Servicio	Servicio Existente	✓		✓			✓			✓		
	Tipo de línea/Tipo de servicio	✓		✓			✓			✓		
	Número de Línea/Suscriptor	✓		✓			✓			✓		
	Velocidad requerida			✓		✓			✓			✓
	Gastos Instalación			✓		✓			✓			✓
	Fecha de habilitación del servicio			✓		✓			✓			✓
	Horario			✓		✓			✓			✓
Artículos complementarios	Movimiento Solicitado			✓					✓			✓
	Módem/ONT			✓			✓			✓		✓
	Medio de entrega			✓			✓			✓		✓
Datos del Suscriptor	Nombre	✓		✓			✓			✓		
	Teléfono	✓		✓			✓			✓		
	Tipo de calle	✓		✓			✓			✓		
	Entre Calles	✓		✓			✓			✓		
	Estado	✓		✓			✓			✓		
	Delegación/Municipio	✓		✓			✓			✓		
	Email	✓		✓			✓			✓		
	INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla	✓		✓			✓			✓		
	No. Identificación	✓		✓			✓			✓		
	Móvil	✓		✓			✓			✓		
	No. Exterior	✓		✓			✓			✓		
	No. Interior	✓		✓			✓			✓		
	RFC	✓		✓			✓			✓		
	Colonia	✓		✓			✓			✓		
	Población	✓		✓			✓			✓		
	C.P.	✓		✓			✓			✓		
	Referencia de domicilio de instalación	✓		✓			✓			✓		
	Observaciones		✓		✓			✓			✓	
	Comentario		✓		✓			✓			✓	

Continúa en la siguiente página...

10. Layout Cargas Masivas,

continuación

RVTA Líneas

A continuación, se presentan los campos obligatorios, Opcionales y No requeridos en el Layout de Líneas.

Layout, Carga Desagregación RVTA Líneas																
		Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido
Datos del responsable	Movimiento	Alta			Cambio de número			Alta y/o Baja de Servicios Digitales			Marcaciones y Bloqueos			Cableado Interior		
	Nombre	✓			✓			✓			✓			✓		
	Apellido Paterno	✓			✓			✓			✓			✓		
	Apellido Materno	✓			✓			✓			✓			✓		
	Email	✓			✓			✓			✓			✓		
	Teléfono	✓			✓			✓			✓			✓		
Datos del Servicio	Móvil	✓			✓			✓			✓			✓		
	Servicio Existente	✓			✓			✓			✓			✓		
	Tipo de línea/Tipo de servicio	✓			✓			✓			✓			✓		
	Número de Línea/Suscriptor	✓			✓			✓			✓			✓		
	Marcación 900			✓			✓			✓		✓				✓
	Fecha de habilitación del servicio	✓					✓			✓			✓	✓	✓	
	Horario	✓					✓			✓			✓	✓	✓	
	Movimiento Solicitado			✓			✓			✓			✓	✓	✓	✓
Datos del Suscriptor	Cableado Interior						✓			✓			✓	✓	✓	
	No. De Extensiones		✓				✓			✓			✓	✓	✓	
	Nombre	✓			✓			✓			✓			✓		
	Teléfono	✓			✓			✓			✓			✓		
	Tipo de calle	✓			✓			✓			✓			✓		
	Entre Calles	✓			✓			✓			✓			✓		
	Estado	✓			✓			✓			✓			✓		
	Delegación/Municipio	✓			✓			✓			✓			✓		
	Email	✓			✓			✓			✓			✓		
	INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Identificación	✓			✓			✓			✓			✓		
	Móvil	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Exterior	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Interior	✓			✓			✓			✓			✓		
Datos del Servicio	RFC	✓			✓			✓			✓			✓		
	Colonia	✓			✓			✓			✓			✓		
	Población	✓			✓			✓			✓			✓		
	C.P.	✓			✓			✓			✓			✓		
	Referencia de domicilio de instalación	✓			✓			✓			✓			✓		
	Buzón						✓			✓			✓			✓
	Sígueme	✓					✓			✓			✓			✓
	3 a la vez						✓			✓			✓			✓
	Identificador	✓					✓			✓			✓			✓
	Llamada en espera	✓					✓			✓			✓			✓
Datos del Suscriptor	Observaciones		✓			✓			✓			✓			✓	
	Comentario		✓			✓			✓			✓			✓	

Layout, Carga Desagregación RVTA Líneas																
		Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido
Datos del responsable	Movimiento	Cambio de Domicilio			Cancelación			Suspensión			Reanudación			Reubicación de ONT		
	Nombre	✓			✓			✓			✓			✓		
	Apellido Paterno	✓			✓			✓			✓			✓		
	Apellido Materno	✓			✓			✓			✓			✓		
	Email	✓			✓			✓			✓			✓		
	Teléfono	✓			✓			✓			✓			✓		
Datos del Servicio	Móvil	✓			✓			✓			✓			✓		
	Servicio Existente	✓			✓			✓			✓			✓		
	Tipo de línea/Tipo de servicio	✓			✓			✓			✓			✓		
	Número de Línea/Suscriptor	✓			✓			✓			✓			✓		
	Marcación 900			✓			✓			✓			✓			✓
	Fecha de habilitación del servicio	✓				✓		✓			✓		✓		✓	
	Horario	✓				✓		✓			✓		✓		✓	
	Movimiento Solicitado		✓			✓		✓		✓		✓		✓		✓
Datos del Suscriptor	Cableado Interior		✓			✓				✓			✓			✓
	No. De Extensiones		✓			✓				✓			✓			✓
	Nombre	✓			✓			✓			✓			✓		
	Teléfono	✓			✓			✓			✓			✓		
	Tipo de calle	✓			✓			✓			✓			✓		
	Entre Calles	✓			✓			✓			✓			✓		
	Estado	✓			✓			✓			✓			✓		
	Delegación/Municipio	✓			✓			✓			✓			✓		
	Email	✓			✓			✓			✓			✓		
	INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Identificación	✓			✓			✓			✓			✓		
	Móvil	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Exterior	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Interior	✓			✓			✓			✓			✓		
Datos del Servicio	RFC	✓			✓			✓			✓			✓		
	Colonia	✓			✓			✓			✓			✓		
	Población	✓			✓			✓			✓			✓		
	C.P.	✓			✓			✓			✓			✓		
	Referencia de domicilio de instalación	✓			✓			✓			✓			✓		
	Buzón		✓				✓			✓			✓			✓
	Sígueme		✓				✓			✓			✓			✓
	3 a la vez		✓				✓			✓			✓			✓
	Identificador	✓					✓			✓			✓			✓
	Llamada en espera	✓					✓			✓			✓			✓
Datos del Suscriptor	Observaciones		✓			✓			✓			✓			✓	
	Comentario		✓			✓			✓			✓			✓	

Continúa en la siguiente página...

10. Layout Cargas Masivas, continuación

RVTA Paquetes

A continuación, se presentan los campos obligatorios, Opcionales y No requeridos en el Layout de Paquetes.

Layout, Carga Desagregación RVTA Paquetes																
	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	
Datos del responsable	Movimiento	Alta			Alta/Baja Servicios Digitales			Marcaciones y Bloqueos			Cambio de Número			Cambio de Paquete		
	Nombre	✓			✓			✓			✓			✓		
	Apellido Paterno	✓			✓			✓			✓			✓		
	Apellido Materno	✓			✓			✓			✓			✓		
	Email	✓			✓			✓			✓			✓		
	Teléfono	✓			✓			✓			✓			✓		
Datos del Servicio	Móvil	✓			✓			✓			✓			✓		
	Servicio Existente	✓			✓			✓			✓			✓		
	Tipo de línea/Tipo de servicio	✓			✓			✓			✓			✓		
	Paquete Infinitum	✓				✓			✓			✓		✓		
	Promoción	✓				✓			✓			✓		✓		
	Gastos Instalación	✓				✓			✓			✓		✓		
	Número de Línea/Suscriptor	✓			✓			✓			✓			✓		
	Marcación 900			✓		✓		✓				✓				✓
	Fecha de habilitación del servicio	✓				✓			✓			✓				✓
	Horario	✓				✓			✓			✓				✓
	Movimiento Solicitado			✓		✓			✓			✓				✓
	Cableado Interior	✓				✓			✓			✓				✓
Datos del Suscriptor	No. De Extensiones	✓				✓			✓			✓				✓
	Nombre	✓			✓			✓			✓			✓		
	Teléfono	✓			✓			✓			✓			✓		
	Tipo de calle	✓			✓			✓			✓			✓		
	Entre Calles	✓			✓			✓			✓			✓		
	Estado	✓			✓			✓			✓			✓		
	Delegación/Municipio	✓			✓			✓			✓			✓		
	Email	✓			✓			✓			✓			✓		
	INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Identificación	✓			✓			✓			✓			✓		
	Móvil	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Exterior	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Interior	✓			✓			✓			✓			✓		
	RFC	✓			✓			✓			✓			✓		
	Colonia	✓			✓			✓			✓			✓		
	Población	✓			✓			✓			✓			✓		
	C.P.	✓			✓			✓			✓			✓		
	Referencia de domicilio de instalación	✓			✓			✓			✓			✓		
	Módem/ONT	✓				✓			✓			✓				✓
	Medio de entrega	✓				✓			✓			✓				✓
	Buzón		✓			✓			✓			✓			✓	
	Sigueme		✓			✓			✓			✓			✓	
	3 a la vez		✓			✓			✓			✓			✓	
	Identificador		✓			✓			✓			✓			✓	
	Llamada en espera		✓			✓			✓			✓			✓	
	Observaciones		✓			✓		✓			✓			✓		
	Comentario		✓			✓		✓			✓			✓		

Continúa en la siguiente página...

10. Layout Cargas Masivas, continuación

RVTA Paquetes, continuación

Layout, Carga Desagregación RVTA Paquetes																
	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido	Campo obligatorio
Datos del responsable	Movimiento	Cancelación			Cableado Interior			Cambio de Domicilio			Suspensión			Reanudación		
	Nombre	✓			✓			✓			✓			✓		
	Apellido Paterno	✓			✓			✓			✓			✓		
	Apellido Materno	✓			✓			✓			✓			✓		
	Email	✓			✓			✓			✓			✓		
	Teléfono	✓			✓			✓			✓			✓		
Datos del Servicio	Móvil	✓			✓			✓			✓			✓		
	Servicio Existente	✓			✓			✓			✓			✓		
	Tipo de línea/Tipo de servicio	✓			✓			✓			✓			✓		
	Paquete Infinitum			✓			✓						✓			✓
	Promoción			✓			✓						✓			✓
	Gastos Instalación			✓			✓						✓			✓
	Número de Línea/Suscriptor	✓			✓			✓			✓			✓		
	Marcación 900			✓			✓			✓			✓			✓
	Fecha de habilitación del servicio			✓			✓						✓			✓
	Horario			✓			✓						✓			✓
	Movimiento Solicitado			✓			✓			✓			✓			
	Cableado Interior			✓			✓						✓			
Datos del Suscriptor	No. De Extensiones			✓			✓						✓			
	Nombre	✓			✓			✓			✓			✓		
	Teléfono	✓			✓			✓			✓			✓		
	Tipo de calle	✓			✓			✓			✓			✓		
	Entre Calles	✓			✓			✓			✓			✓		
	Estado	✓			✓			✓			✓			✓		
	Delegación/Municipio	✓			✓			✓			✓			✓		
	Email	✓			✓			✓			✓			✓		
	INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Identificación	✓			✓			✓			✓			✓		
	Móvil	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Exterior	✓			✓			✓			✓			✓		
	No. Interior	✓			✓			✓			✓			✓		
	RFC	✓			✓			✓			✓			✓		
	Colonia	✓			✓			✓			✓			✓		
	Población	✓			✓			✓			✓			✓		
	C.P.	✓			✓			✓			✓			✓		
	Referencia de domicilio de instalación	✓			✓			✓			✓			✓		
	Módem/ONT			✓			✓			✓			✓			✓
	Medio de entrega			✓			✓			✓			✓			✓
	Buzón			✓			✓			✓			✓			✓
	Sígueme			✓			✓			✓			✓			✓
	3 a la vez			✓			✓			✓			✓			✓
	Identificador			✓			✓			✓			✓			✓
	Llamada en espera			✓			✓			✓			✓			✓
	Observaciones		✓			✓		✓			✓			✓		
	Comentario		✓			✓		✓			✓			✓		

Continúa en la siguiente página...

10. Layout Cargas Masivas, continuación

**RVTA
Paquetes,**
continuación

Layout, Carga Desagregación RVTA Paquetes			
	Campo obligatorio	Campo Opcional	Campo No requerido
Movimiento	✓	Reubicación de ONT	
Datos del responsable			
Nombre	✓		
Apellido Paterno	✓		
Apellido Materno	✓		
Email	✓		
Teléfono	✓		
Móvil	✓		
Datos de Servicio			
Servicio Existente	✓		
Tipo de línea/Tipo de servicio	✓		
Paquete Infinitum			✓
Promoción			✓
Gastos Instalación			✓
Número de Línea/Suscriptor	✓		
Marcación 900			✓
Fecha de habilitación del servicio	✓		
Horario	✓		
Movimiento Solicitado			✓
Cableado Interior			✓
No. De Extensiones			✓
Datos del Suscriptor			
Nombre	✓		
Teléfono	✓		
Tipo de calle	✓		
Entre Calles	✓		
Estado	✓		
Delegación/Municipio	✓		
Email	✓		
INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla	✓		
No. Identificación	✓		
Móvil	✓		
No. Exterior	✓		
No. Interior	✓		
RFC	✓		
Colonia	✓		
Población	✓		
C.P.	✓		
Referencia de domicilio de instalación	✓		
Módem/ONT			✓
Medio de entrega			✓
Buzón			✓
Sígueme			✓
3 a la vez			✓
Identificador			✓
Llamada en espera			✓
Observaciones		✓	
Comentario		✓	

11. Manual de usuario

Tabla de contenidos

Reporteador OREDA

1. Introducción	513
2. Descripción funcional	514
3. Identificación de roles	519
4. Descripción de la aplicación	520

1. Introducción

El sistema aquí presentado, nos permite tener una herramienta, por medio de una interfaz para el usuario con la intención de obtener de información, ya sea con una consulta del reporte o bien permitir la descarga de archivos a manera de reportes y mapas que se generan para ser alojados del lado del usuario final. Se agrega un reporte específicamente diseñado para agregar la capacidad de descarga de documentos referentes a OREDA.

El Reporteador OREDA proporcionará la información de los reportes para cada empresa, sea TELMEX o TELNOR, los cuales son representados por bases, y a su vez presentan diferente información, según sea el reporte particular.

La funcionalidad también tendrá una variante dependiendo del usuario que este accediendo, ya que dentro del aplicativo se tiene una clasificación con diferentes perfiles, que a su vez otorgan el acceso a él aplicativo a diferente nivel; el nivel se ha clasificado tanto por nivel de seguridad, como por nivel funcional. Esto permitirá restringir la visibilidad de los reportes a los que se tiene acceso y por último restringe según el perfil algunas descargas.

A manera breve el aplicativo clasifica las consultas en secciones:

- Reportes OREDA tipo A
 - 1 Central telefónica o instalación equivalente
 - 1.1 Centrales/Rangos de Numeración
 - 2 Cajas de Distribución
 - 3 Área atendida por Cobre
 - 4 Área atendida por Fibra Óptica
 - 5 Unidades básicas

Reportes OREDA tipo Bk

- Información relacionada a usuarios existentes (Cobre)
- Información relacionada a usuarios existentes (Fibra Óptica)
- Información relacionada a una dirección (Cobre)
- Información relacionada a una dirección (Fibra Óptica)

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional

Introducción Es un sistema con las características de consulta de información con diferentes criterios, de Estados, con el número telefónico o bien con una dirección de usuario.

Requisitos Para ingresar al sistema, será necesario el contar con lo siguiente:

1. Haber firmado un convenio (Telmex y/o Telnor)
2. Usuario y Contraseña valido dentro del sistema correspondiente.
3. Deshabilitar las pop up (para descarga de archivos Excel).
4. Navegador Google Chrome.
5. Sistema Operativo Windows 7 o superior

El aplicativo está dividido en las siguientes funcionalidades, descritas a continuación brevemente:

- Ingreso (login):
 - Para el ingreso se tienen usuarios autenticados
 - Los usuarios previamente son registrados para el uso del sistema, para lo cual se tiene que solicitar a un administrador dicho registro. La solicitud se puede realizar desde la pantalla de ingreso por el mismo usuario.
 - El usuario contará con un login y una contraseña y a su vez tendrá asignado uno o más perfiles.

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional,

Continuación...

Requisitos, continuación

- Ingreso (login), *continuación*:
 - Dentro de esta funcionalidad se tienen algunas validaciones, como lo son:
 - Verifica existencia del login, si este no existe se notifica al usuario que no existe este usuario registrado.
 - Verifica contraseña; una vez que se ha verificado que el login exista también se verifica que la contraseña que se está ingresando sea válida para este usuario. En caso contrario se notifica al usuario que su contraseña es incorrecta.
 - Una vez que el usuario ha errado 3 veces para el ingreso por no ingresar la contraseña correctamente, el usuario se bloquea por cuestión de seguridad, y una vez que se ha bloqueado un usuario se puede solicitar al administrador el desbloqueo de la cuenta en la que se tienen dicha incidencia.

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional,

Continuación...

Requisitos, continuación

- Ingreso (login), *continuación*:
 - Se cuenta con la función de cambio de contraseña, para el mismo ingreso al aplicativo, esto se da por medio de un link que redirecciona al usuario a una pantalla en donde puede ingresar datos como, login, contraseña anterior, contraseña actual y confirmación de la nueva contraseña. Posterior a esto se puede acceder al aplicativo con las nuevas credenciales, mismo login y nueva contraseña.
 - Esta contraseña deberá cumplir con las siguientes condiciones:
 - Debe ser diferente al nombre del usuario
 - Debe tener una longitud de 8 caracteres, alfanumérico, con contenido aleatorio y complejo
 - Debe incluir al menos un carácter especial (~'!#\$%&*+=^[]\';,/":<>?)
 - Debe tener al menos una letra mayúscula, una minúscula y un número.

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional,

Continuación...

Requisitos, *continuación*

- Perfiles:
 - Esta función se relaciona con la sección anterior, el ingreso. El usuario a su vez tiene asignado ya sea uno, o varios perfiles, estos perfiles les permiten tener acceso a diferentes niveles del aplicativo, por lo tanto, también les permiten realizar ciertas actividades dependiendo del perfil. Los perfiles que se tienen son los siguientes:
 - CONCESIONARIO TELMEX
 - CONCESIONARIO TELMEX B
 - CONCESIONARIO TELNOR
 - CONCESIONARIO TELNOR B
- Empresa:
 - También existe una clasificación dentro de los perfiles, y esta es por empresa, para lo cual tenemos dos empresas, TELMEX y TELNOR, los datos dentro de la base de datos también se clasifican por empresa, por lo que para los usuarios que pertenecen a TELMEX, sólo se muestra la información perteneciente a esta empresa, y de la misma manera con TELNOR.
- Navegabilidad:
 - Se permite tener acceso a cualquier reporte desde cualquier parte del aplicativo en la que se encuentre el usuario una vez que está adentro del mismo. Esto es permitido por medio de un menú que se tiene del lado derecho de la pantalla.

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional,

Continuación...

Requisitos, *continuación*

- Filtrado por BASE:
 - El aplicativo provee de un filtrado dependiendo del tipo de base que consulta.
 - Bases de tipo A: Se filtrarán por ESTADO.
- Presentación de información de reportes
 - Se proporciona la información al usuario por medio de una tabla, en donde dependiendo del reporte consultado se muestra la información requerida.
 - A manera de registros el usuario puede desplazarse por la tabla presentada y localizar los datos de interés.
- Descargas
 - Permite al usuario realizar descargas en formato Excel y mapas.
 - Se descargan documentos

Continúa en la siguiente página...

3 Identificación de roles

Pautas principales

Se debe indicar el nombre y las funciones de los roles que contempla el sistema para ser operado.

Rol	Descripción
Concesionario TELMEX	Perfil para consultas de la Base 1 a la base 5 de la empresa TELMEX.
Concesionario TELNOR	Perfil para consultas de la Base 1 a la base 5 de la empresa TELNOR.
Concesionario B TELMEX	Perfil para consultas de la Base 1 a la base 5 de la empresa TELMEX. Bases para consultas de FO y cobre, tanto por la dirección como por el número telefónico.
Concesionario B TELNOR	Perfil para consultas de la Base 1 a la base 5 de la empresa TELMEX. Bases para consultas de FO y cobre, tanto por la dirección como por el número telefónico

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación

Pautas principales

El acceso al Reporteador OREDA es a través de un navegador, se recomienda el Google Chrome.

Reporteador OREDA

Se deberá ingresar tanto un usuario que sea válido, como también la contraseña por la cual verificamos que sea el usuario correspondiente.



Fig.1 “Pantalla de ingreso”

Dentro de este módulo se tienen varias ventanas para errores como lo es la siguiente, en donde se presenta que el usuario no es válido:



Fig. 2 “Pantalla error usuario no valido”

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador OREDA, continuación

Muestra mensaje de error cuando el usuario no está registrado en la base de datos, lo informa y permite interactuar para regresar a pantalla principal

En caso de no ingresar la contraseña correcta se mostrará la siguiente pantalla:



Fig. 3 "Pantalla error contraseña"

Cuando el usuario si existe en la base de datos, pero la contraseña no corresponde, se manda mensaje de "Contraseña incorrecta, favor de verificar" y posterior a eso nos permite interactuar para poder regresar a la pantalla principal

Dentro del módulo de ingreso, también encontramos la opción de cambio de contraseña:



Fig. 4 "Pantalla Cambio Contraseña Link"

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador OREDA, *continuación*

En caso de querer cambiar la contraseña, y no haber olvidado con la que se tiene acceso hasta el momento, se accede a "Cambio de contraseña..." En donde se presentará la siguiente pantalla:



Fig. 5 "Pantalla Cambio Contraseña"

Se tienen los campos necesarios para el cambio de contraseña y así mismo las opciones tanto de aceptar el cambio como de cancelarlo.

Y por ultimo dentro de este modulo se cuenta con la restricción, de que si ha sido restablecida la contraseña por algún administrador, se tenga que cambiar de manera obligada.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,**
continuación

La siguiente pantalla muestra un poco mas al respecto de esto:

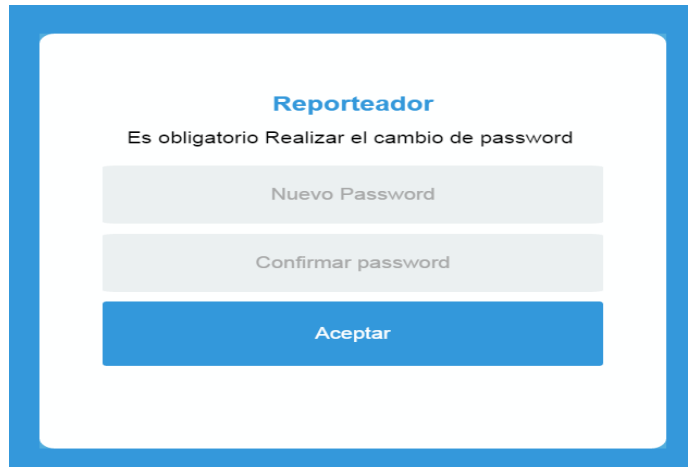
The screenshot shows a web interface for a 'Reporteador' (Reporter). At the top, the title 'Reporteador' is displayed in blue. Below it, a message states 'Es obligatorio Realizar el cambio de password' (It is mandatory to perform the password change). There are three input fields: 'Nuevo Password' (New Password), 'Confirmar password' (Confirm password), and a blue 'Aceptar' (Accept) button at the bottom.

Fig. 6 "Cambio Contraseña Obligada"

Se debe cambiar la contraseña bajo la condición de ser la primera vez que se entra al sistema, o si se ha pedido un cambio de contraseña al administrador. Entonces se desplegará la pantalla presentada con anterioridad, solicitando ingresar la nueva contraseña y confirmar.

Una vez que se ha validado el acceso del usuario al sistema, es necesario que el usuario seleccione el perfil con el que se tendrá acceso, como se muestra en la siguiente pantalla:

The screenshot shows a web interface for a 'Reporteador' (Reporter). At the top, the title 'REPORTADOR' is displayed in blue. Below it, the title 'Perfiles Disponibles' (Available Profiles) is shown. There is a dropdown menu with the text '-- seleccionar --' (select). At the bottom, there is a blue 'Avanzar' (Advance) button.

Fig. 7 "Pantalla Selecciona perfil"

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,
continuación**

Se tiene la opción de seleccionar el perfil en caso de tener mas de uno, si se cuenta con un solo perfil la aplicación entrará directamente. Este dato es necesario para poder continuar.

Fig. 8 "Pantalla presentación"

Se tiene el punto de partida para la consulta de cada reporte, en donde se tienen datos de presentación, que brindan información para una mejor manejabilidad del aplicativo.

La información reelevante en esta pantalla es:

Fig. 9 "Pantalla encabezado"

En el encabezado aparecera tanto el logo de la empresa que se esta consultando como el titulo de la misma, la empresa puede ser TELMEX o TELNOR, en nuesto caso es TELMEX.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador
OREDA,
continuación



Fig. 10 “Pantalla pantalla datos generales”

En esta sección se tiene:

- El sistema al cual se esta entrando con la etiqueta “OREDA”,
- Una leyenda de “Consulta de datos”,
- Nombre del usuario,
- Perfil con el que se esta entrando,
- Fecha en la que se esta consultando,
- Hora en la que se esta consultando.

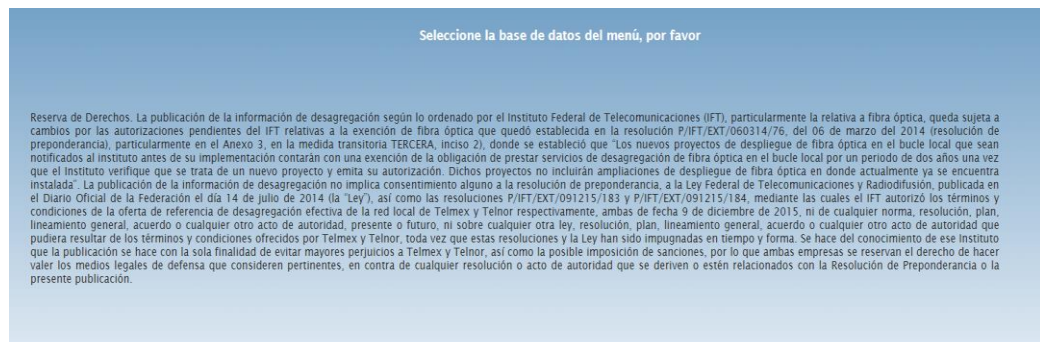


Fig. 11 “Pantalla derechos”

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,**
continuación

En la parte baja, en el centro de esta pantalla se muestra un breve párrafo descriptivo de los derechos que se resevan para este aplicativo.

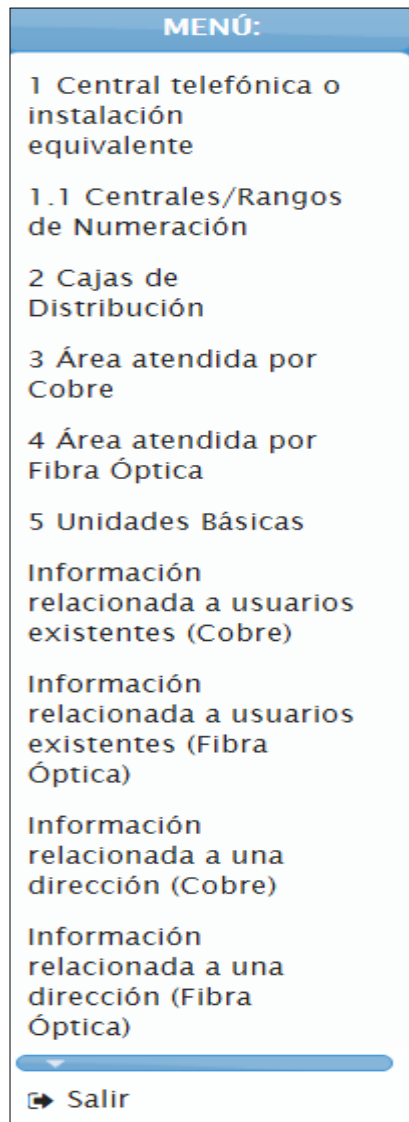


Fig. 12 “Pantalla Menú”

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador OREDA, continuación

Del lado derecho en la pantalla encontramos un menú que contiene los diferentes reportes que pueden ser consultados en el aplicativo. Este menú nos permite navegar fácilmente a travez del aplicativo, por lo que podemos obtener la consulta que se desee desde cualquier punto en el que se encuentré el usuario.

Se han definido 2 clasificaciones de información en el sistema:

las bases tipo A, donde se maneja información de consulta de los diferentes tipos de instalaciones, clasificados por estados de la república mexicana.

Este acceso al aplicativo cuenta es único, es decir, no se puede iniciar otra sesión en el sistema con este mismo usuario, al intentarlo, se enviará el siguiente mensaje.



Fig. 13 Pantalla usuario con sesion activa

Al salir de manera normal de la aplicación, se va a poder acceder a la aplicación de manera normal.

Otra causa de este mensaje pudiera ser que el usuario no cierre la sesión con la opción "Salir" del menú. En este caso, la sesión puede ser cancelada en caso de ser necesario por un administrador o bien es necesario esperar a que el sistema de manera automatica "libere" la sesion del usuario por expiración de tiempo de inactividad.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador BASES A
OREDA,

continuación Las bases corresponden a las bases desde la Base 1 y hasta la base 5.



Fig. 14 “Filtrado de bases tipo A”

Se tiene una pantalla para filtrar la búsqueda de la información, para los reportes de tipo A se realiza por medio de un desplegable con los estados que se tienen para consultar ese reporte, se selecciona el estado deseado y posterior a eso se presiona el boton de “Generar Reporte”.



Fig. 15 “Generar Reporte”

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador OREDA,

continuación

BASES A, continuación

Se muestra el botón por el cual se realiza la acción de generar reporte.

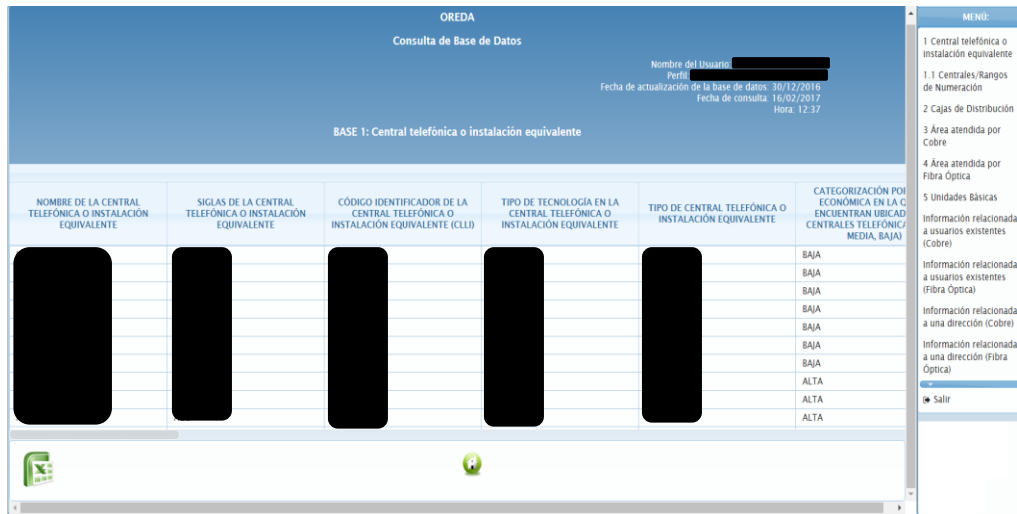


Fig 16 "Pantalla Tabla reporte"

Se muestra como resultado de esta consulta, una tabla con los datos solicitados de acuerdo al reporte solicitado.

En la misma pantalla se muestra un boton para descarga de el reporte en formato excel.

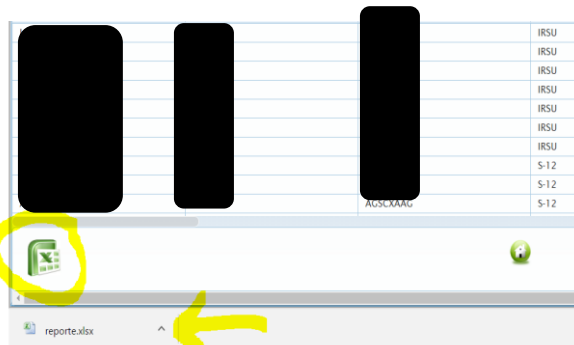


Fig. 17 "Botón para descarga de excel"

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador BASES A, continuación OREDA,

continuación Este reporte de excel contiene la misma información del reporte obtenido con la descarga del reporte.

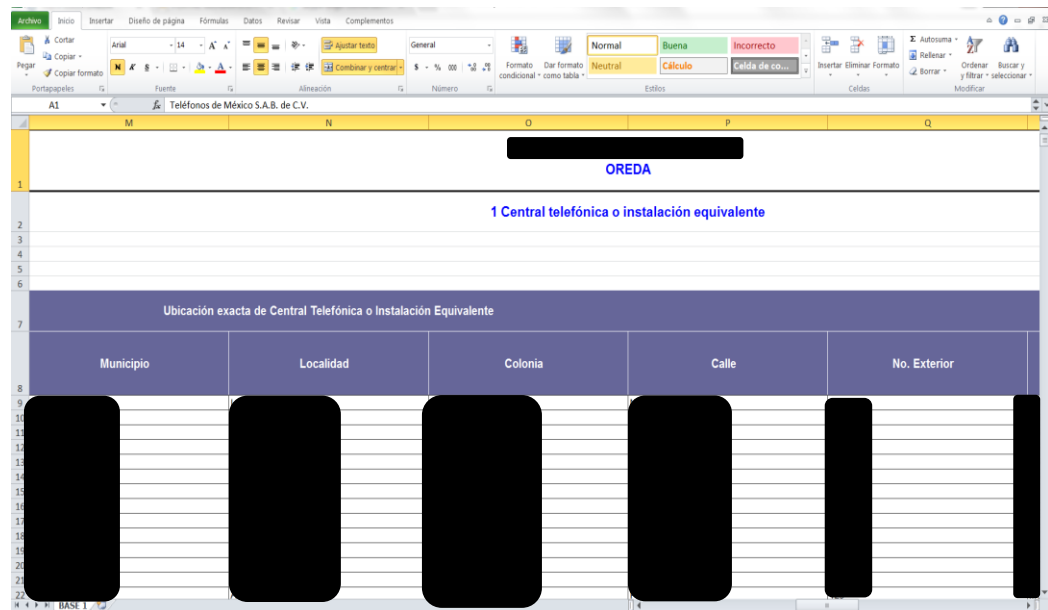


Fig. 18 "Documento descargado Excel"

Se presenta el formato en excel una vez descargado.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,**
continuación

BASES tipo B

Este tipo de base es donde se identifica el detalle de un numero o dirección particular de los usuarios.

Se tiene como criterios de búsqueda el uso de la dirección completa de un usuario para identificar los recursos contratados por los clientes.

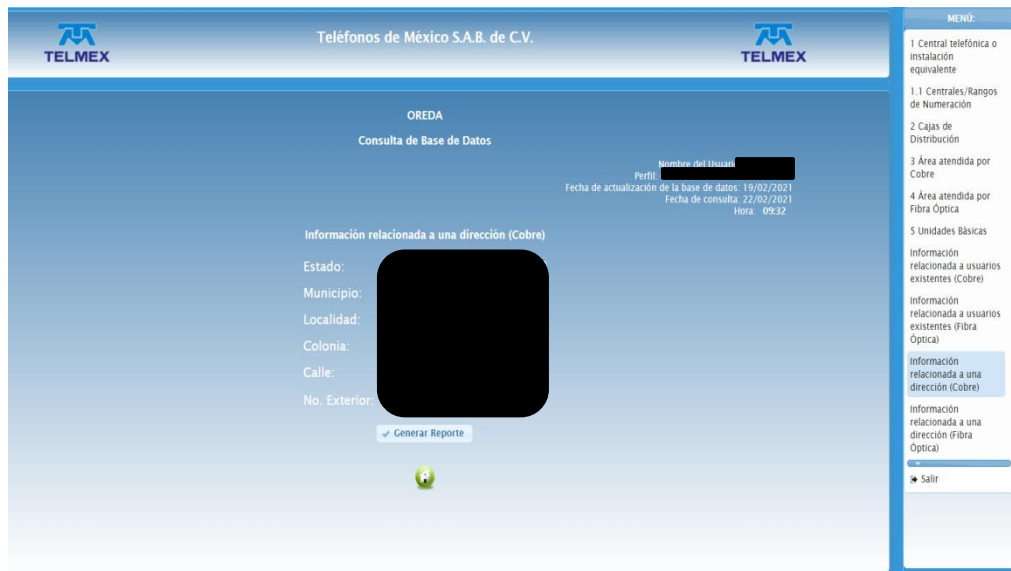


Fig. 19 Consulta de información relacionada a una dirección

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,
continuación**

BASES tipo B, continuación

En este tipo de consulta la dirección del cliente deberá ser seleccionada, partiendo desde el estado, hacia el municipio, hasta llegar a la calle y el número de la vivienda del cliente. De esta manera se obtendrá el reporte de las características contratadas en dicho domicilio, ya sea de cobre o de fibra óptica.



Fig. 20 Resultado de consulta de información relacionada a una dirección

El otro tipo de consulta puntual es el de la consulta con el número telefónico. En dicha consulta, se ingresa el dato del número telefónico y al generar la consulta, se obtiene el dato de la capacidad instalada para este usuario.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,
continuación**

BASES tipo B, continuación

La siguiente consulta es utilizando como criterio el número telefonico de un usuario existente. Esta consulta se puede hacer tanto para usuarios de Fibra óptica como de usuarios con línea de cobre.

Se ingresa el número telefonico a 10 digitos en la consulta y se solicita generar el reporte en el sistemas.

The screenshot shows the OREDa web application interface. At the top, there is a header with the Telmex logo and the text 'Teléfonos de México S.A.B. de C.V.'. Below the header, the main content area is titled 'OREDA' and 'Consulta de Base de Datos'. It features a search form with a 'Número del usuario' field, a 'Perfil' dropdown, and a 'Teléfono' input field. To the right of the search form, there is a sidebar menu with the following items: '1 Central telefónica o instalación equivalente', '1.1 Centrales/Rangos de Numeración', '2 Cajas de Distribución', '3 Área atendida por Cobre', '4 Área atendida por Fibra Óptica', '5 Unidades Básicas', 'Información relacionada a usuarios existentes (Cobre)', 'Información relacionada a usuarios existentes (Fibra Óptica)', 'Información relacionada a una dirección (Cobre)', 'Información relacionada a una dirección (Fibra Óptica)', and a 'Salir' button. The main content area also displays 'Fecha de actualización de la base de datos: 19/02/2021', 'Fecha de consulta: 22/02/2021', and 'Hora: 09:37'. Below the search form, there is a 'Generar Reporte' button and a small green icon.

Fig. 21 Consulta relacionada a un usuario existente

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador BASES tipo B, continuación OREDA,

continuación El resultado obtenido es el del las características de la línea telefónica, como se presenta en la siguiente figura.



Fig. 22 Consulta de información relacionada a un usuario existente

Similar a las bases tipo a, estas consultas se pueden descargar a un archivo de tipo excel.

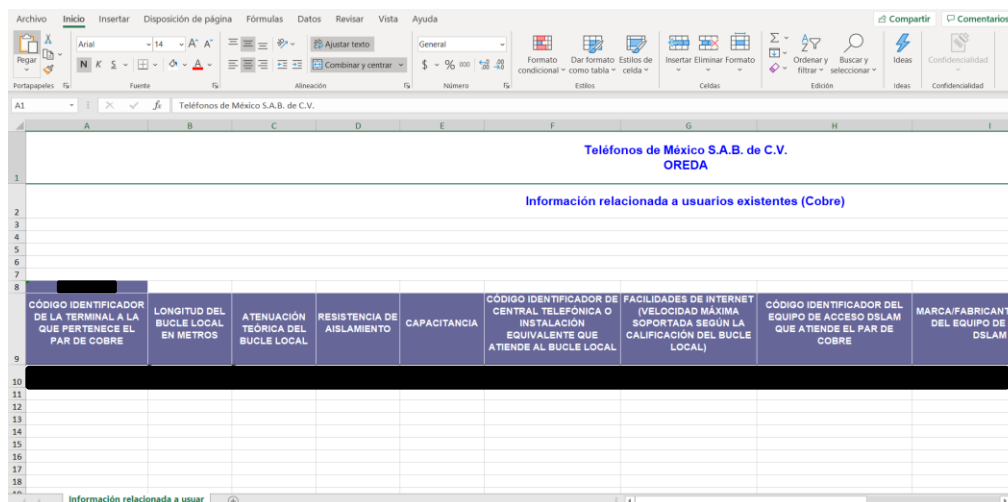


Fig. 23 Descarga de consulta en escarga de archivo Excel

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador
OREDA,
continuación

Salida del sistema

Al oprimir el botón, "Salir", desde el menú del lado derecho, se envía un cuadro resumen con la actividad de la sesión del usuario.

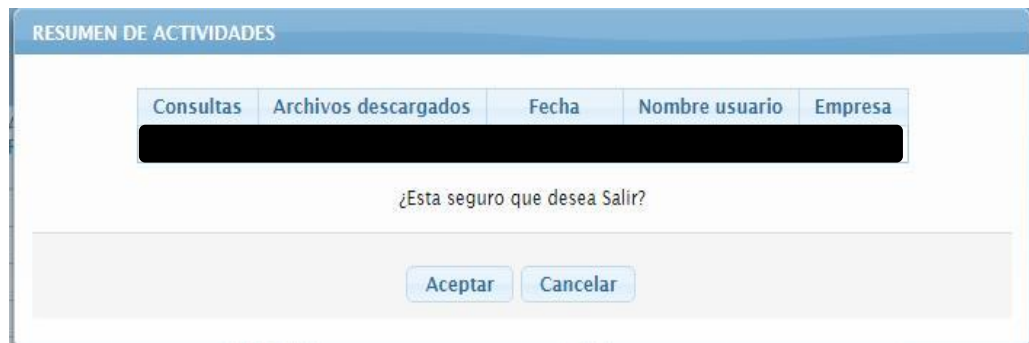


Fig. 24 Cuadro resumen de acciones efectuadas en una sesión

12. Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS

Tabla de contenidos

1.	Solicitud de Usuario por escrito	538
2.	Entrada al sistema SEG	540
3.	Módulos del Usuario Administrador (ABC) del CS	542
3.1	Administración de Usuarios.....	543
3.2	Seguimiento	547
3.3	Validación / contratos.....	548

1. Solicitud de Usuario por escrito

Introducción

El Sistema Electrónico de Gestión, permite gestionar los usuarios, para ello se requiere de un perfil ya definido, que permite generar los permisos para cada uno de los perfiles, que define el alcance de cada uno.

Procedimiento

A continuación, se presenta el procedimiento a seguir para solicitar el Usuario Administrador (ABC) de los perfiles para Concesionario.

Paso	Acción																		
1	Ingresa a Telmex.com dirígete a la sección oferta de servicios mayoristas en el apartado desagregación descarga el formato SEG, llena y firma el formato TELMEX TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V. COORDINACIÓN DE SEGURIDAD DE SISTEMAS Subgerencia de Administración de Accesos a Sistemas Secundarios SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN - SEG FORMATO PARA ADMINISTRADOR DE USUARIOS (ABC) Alta Baja Cambio Fecha: 19/09/2016 AL OMITIR INFORMACIÓN O NO INCLUIR LAS FIRMAS REQUERIDAS LA SOLICITUD NO PROCEDERÁ. DATOS DEL ADMINISTRADOR TITULAR: <table border="1"> <tr> <td>Apellido Paterno</td> <td>Apellido Materno</td> <td>Nombre(s)</td> </tr> <tr> <td>Empresa</td> <td>Teléfono</td> <td>correo electrónico</td> </tr> </table> Firma del Titular REPRESENTANTE LEGAL: <table border="1"> <tr> <td>Apellido Paterno</td> <td>Apellido Materno</td> <td>Nombre(s)</td> </tr> <tr> <td>Empresa</td> <td>Teléfono</td> <td>correo electrónico</td> </tr> </table> Firma Representante Legal AUTORIZACIÓN TELMEX COORD. DE ATN. A OPERADORES DE TELECOM: <table border="1"> <tr> <td>Apellido Paterno</td> <td>Apellido Materno</td> <td>Nombre(s)</td> </tr> <tr> <td>Puesto</td> <td>Núm. de firma autorizada</td> <td></td> </tr> </table> Firma Autorización Telmex: "La cuenta de acceso y contraseña es única, personal e intransferible. El usuario se hace responsable en todo momento de ella, para las funciones especificadas en las políticas particulares del sistema." "Es responsabilidad del ABC del Concesionario conservar el original de este formato e informar a su ejecutivo de cuenta de Telmex, la baja o cambio de funciones del solicitante." OBSERVACIONES Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de TELMEX. En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, TELMEX tendrá derecho de ejercer las acciones legales, penales, civiles, administrativas y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	Empresa	Teléfono	correo electrónico	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	Empresa	Teléfono	correo electrónico	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	Puesto	Núm. de firma autorizada	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)																	
Empresa	Teléfono	correo electrónico																	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)																	
Empresa	Teléfono	correo electrónico																	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)																	
Puesto	Núm. de firma autorizada																		

Continúa en la siguiente página...

1. Solicitud de Usuario por escrito

Continuación...

Procedimiento A continuación, se presenta el procedimiento a seguir para solicitar *continuación...* el Usuario Administrador (ABC) de los perfiles para Concesionario.

Paso	Acción
1	Nota: Todos los campos son obligatorios. Es importante que se especifique el tipo de movimiento solicitado. Alta, Baja o Cambio de usuario Interno Los datos del Coordinador de Atención a Operadores de Telecom son exclusivos para el personal TELMEX del CAT.
2	Envía por correo electrónico el formato Digital izado, al Ejecutivo de cuenta.

2. Entrada al sistema SEG

Introducción

En el Sistema Electrónico de Gestión se realizan los movimientos de Alta, Baja y/o Cambios a los usuarios internos.

Procedimiento

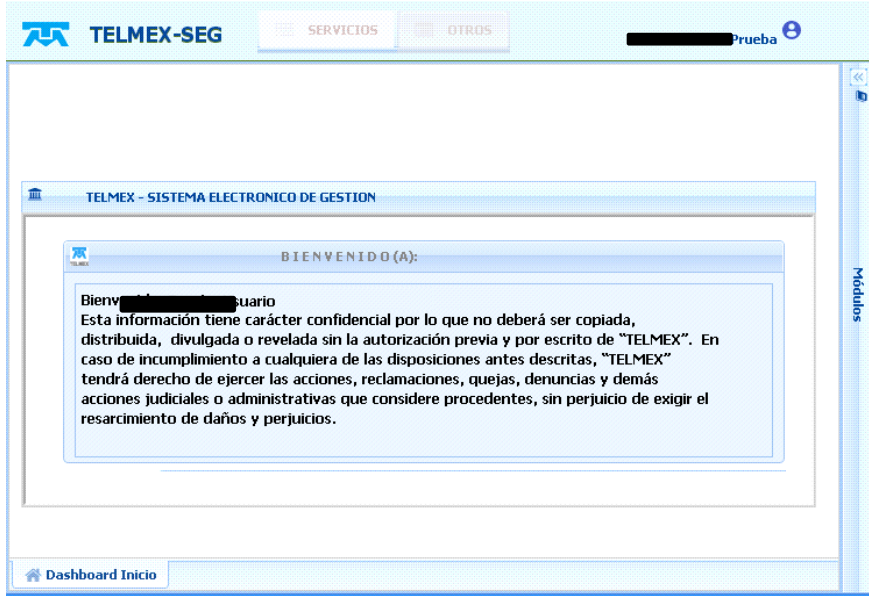
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el alta de un usuario Interno.

Paso	Acción
1	Ingresa a la liga http://gis.intranet.telmex.com con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 
2	Capturar: • Tu usuario y • Contraseña
3	Dar clic en "Entrar"; con esta acción el sistema despliega el siguiente campo. 

Continúa en la siguiente página...

2. Entrada al sistema SEG

Procedimiento,
continuación...

Paso	Acción
4	Escribir los caracteres del captcha y dar clic en "Entrar"; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

3. Módulos del Usuario Administrador (ABC) del CS

Módulos

Los módulos que tendrá el usuario interno TELMEX en el SEG son los siguientes:

- a) **Administración de Usuarios**
 - ABC Usuario del CS
 - InboxAdmin. Usuarios- Concesionario
- b) **Seguimiento**
 - Consulta de Usuarios del CS
- c) **Validación / contratos**
 - Consulta de contratos del CS

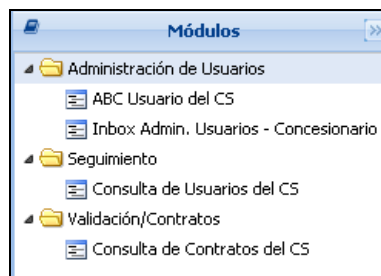


Diagrama de navegación

3.1 Administración de Usuarios

ABC Usuario del CS

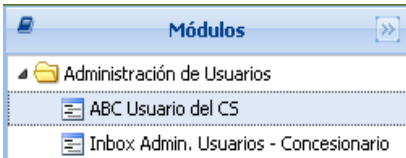
Alta de Usuarios

El sistema SEG permite generar las solicitudes de alta, baja, cambio y reactivación de usuarios que se requieren para la operación de los concesionarios.

Nota: Cada uno de estos movimientos está sujeto a los tiempos marcados por el IFT.

Procedimiento

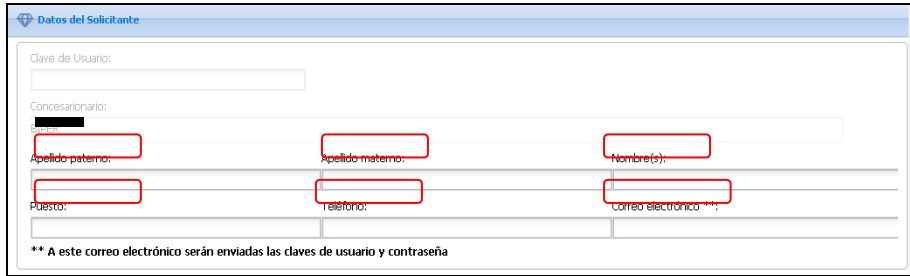
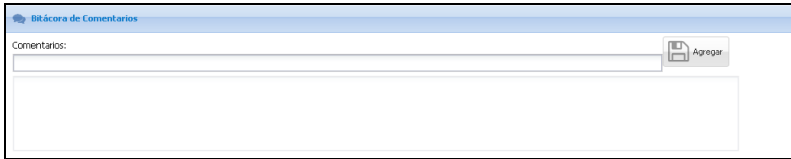
A continuación, se presenta el procedimiento a seguir para dar de alta un usuario del concesionario.

Paso	Acción
1	Despliega la columna de los módulos, para que el sistema muestre las opciones siguientes: 
2	Seleccionar la opción ABC Usuario del CS; el sistema desplegará el siguiente formato: 

3.1 Administración de Usuarios

ABC Usuario del CS

Procedimiento,
continuación...

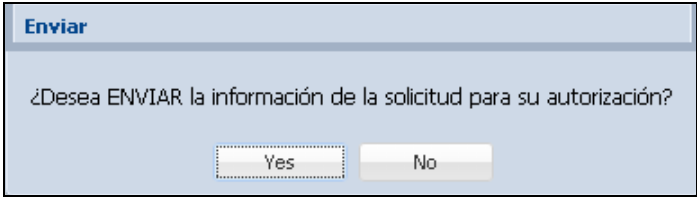
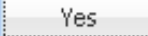
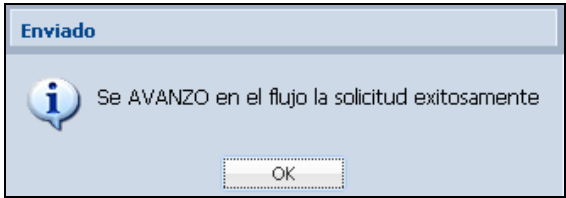
Paso	Acción
3	Selecciona el tipo de movimiento de acuerdo con la solicitud. Movimiento: ☐ Alta ☐ Baja ☐ Cambio ☐ Reactivar
4	Selecciona el perfil solicitado: Perfil solicitado: ☐ CONTRATACION ☐ OPERACION/SEGUIMIENTO ☐ CONSULTA ☐ UNIVERSAL Nota: Un perfil por cada usuario.
5	Selecciona el servicio Servicio: ☐ Desagregación ☐ Compartición ☐ Interconexión ☐ Enlaces Dedicados
6	Escribe en los campos la información solicitada:  Formulario de Datos del Solicitante con campos: Clave de Usuario, Concesionario, Apellido paterno, Apellido materno, Nombre(s), Puesto, Teléfono, Correo electrónico. Los campos de Apellido paterno, Apellido materno, Nombre(s), Puesto, Teléfono y Correo electrónico están resaltados con recuadros rojos. ** A este correo electrónico serán enviadas las claves de usuario y contraseña
7	Agrega comentarios en el campo correspondiente:  Formulario de Bitácora de Comentarios con un campo de texto para comentarios y un botón 'Agregar'. Al finalizar Dar clic en 

Continúa en la siguiente página...

3.1 Administración de Usuarios

ABC Usuario del CS

Procedimiento, continuación...

Paso	Acción
8	Dar clic en ; el sistema desplegará la siguiente ventana: 
9	Dar clic en ; el sistema desplegará la siguiente ventana: 

Bitácora de Estatus

El Sistema Electrónico de Gestión desplegará en la Bitácora de Estatus, cada uno de los Estatus por los que pasa el alta de los usuarios, como se muestra a continuación:

Bitácora de Estatus		
Estatus	Fecha	Responsable
Inicio	13-09-2017 17:49:56 PM	
Enviado a Operador	13-09-2017 18:04:31 PM	
Enviado	13-09-2017 18:04:31 PM	

3.1 Administración de Usuarios

Inbox Administrador de Usuarios - Concesionario

Inbox

A continuación, se presenta el formato que se despliega con la opción "InboxAdmin. Usuarios – Concesionario.

Se visualizan todas las solicitudes de movimientos de todos los usuarios dados de alta, baja, cambio y reactivación, como se muestra a continuación:

Bandeja de entrada para Concesionario - Detalle de solicitudes de ABC de usuarios

Bienvenido: B [redacted]

Búsqueda

Folio de Solicitud: [Capture folio de solicitud a buscar...] Estatus: [Capture estatus a buscar...] Movimiento: [Capture movimiento a buscar...]

[Buscar] [Limpiar búsqueda] [Excel]

Resultados

Solicitud			Estatus	Movimiento
Folio	Tipo	Fecha Creación		
[redacted]	ABC Usuario del CS	13-09-2017 17:49:56 PM	ENVIADO	ALTA
[redacted]	ABC Usuario del CS	13-09-2017 17:35:16 PM	INICIO	
[redacted]	ABC Usuario del CS	29-05-2017 15:26:15 PM	ACEPTADO	ALTA

Page 1 of 1

Solicitudes: 1-3 / 3

Cuenta con tres filtros de búsqueda, estos son:

1. Folio de solicitud
2. Estatus
3. Movimiento

Capturar los datos de acuerdo con el filtro utilizado y Dar clic en Buscar

Se pueden exportar los datos de la tabla a un archivo Excel con el botón



Continúa en la siguiente página...

3.2 Seguimiento

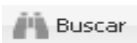
Consulta de Usuarios del CS

Usuarios del CS Formato que se despliega con la opción Consulta de usuarios del CS.

Permite visualizar el Estatus de cómo se encuentran los usuarios en el sistema SEG.

Cuenta con Cinco filtros de búsqueda, estos son:

1. Clave de usuario
2. Concesionario
3. Nombre
4. Apellido paterno
5. Apellido materno

Capturar los datos de acuerdo con el filtro utilizado y dar clic en 

Se pueden exportar los datos de la tabla a un archivo Excel con el botón



3.3 Validación / contratos

Consulta de Contratos del CS

Contratos Formato que se despliega con la opción Consulta de Contratos del CS.

Permite visualizar las solicitudes de los contratos firmados que tiene el CS con TELMEX.

Concesionario - Consulta de Contratos

Bienvenido: B[REDACTED]

Búsqueda

Solicitud: [REDACTED] Servicio: [REDACTED] Tipo Concesión: [REDACTED]

Capture solicitud a buscar... Capture servicio a buscar... Capture tipo concesión a buscar...

Buscar Limpiar búsqueda Excel

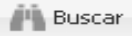
Resultados

Solicitud	Anexos	Tipo concesión	Servicio	Fecha Inicio del C...	Fecha final del Co...	Creado por conce...	Fecha Creación	Fecha de Alta del ...	Autorizado por
40 [REDACTED]	[REDACTED]	CELULAR	DESAGREGACION	2017-02-21 00:00...	2018-02-28 00:00...	[REDACTED]	2017-02-21 15:37...	21-02-2017 15:3...	[REDACTED]

Page 1 of 1 Solicitudes: 1-1 / 1

Cuenta con tres filtros de búsqueda, estos son:

1. Solicitud
2. Servicio
3. Tipo de concesión

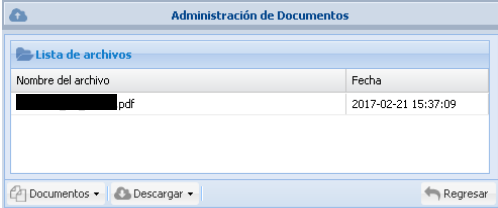
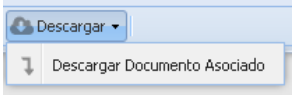
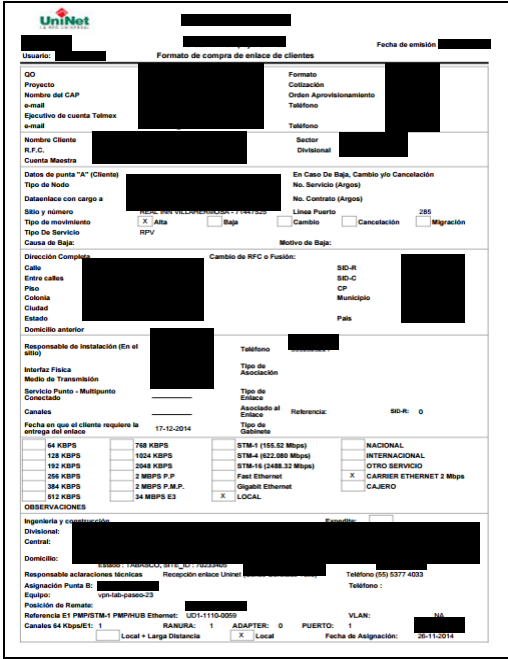
Capturar los datos de acuerdo con el filtro utilizado y Dar clic en 

Se pueden exportar los datos de la tabla a un archivo Excel con el botón



Continúa en la siguiente página...

Consulta de Anexos Para poder ver los anexos que tienen los contratos enlistados, seguir los pasos que a continuación se presentan:

Paso	Acción
1	Dar clic en  ; el sistema desplegará la siguiente ventana: 
2	Selecciona el archivo de la lista
3	Dar clic en “Descargar”, como se muestra a continuación: 
4	Dar clic en “Descargar Documento Asociado”; el sistema desplegará en formato PDF el documento para su consulta, como se muestra a continuación: 

13. Registro de actualizaciones

No. Versión	Fecha	Modificaciones
1	26 de marzo del 2021	N/A
2	09 de julio del 2021	- Inbox desagregación. - Se integra la consulta de solicitudes con estatus de Objeción. - Estatus En espera de solución Técnica - Estatus En espera agendación CS - Estatus Sin agendación - Estatus Objetada - Se integra el criterio de búsqueda "Folio Medio Alternativo" - Se documenta la opción de consulta de motivos de reagendación - Seguimiento Desagregación - Se Integra la consulta de solicitudes con estatus de Objeción. - Estatus En espera de solución Técnica - Estatus En espera agendación CS - Estatus Sin agendación - Estatus Objetada - Se integra la columna en la consulta de seguimiento del "Folio Medio Alternativo" - Se documenta la opción de consulta de motivos de reagendación - Integración del Procedimiento de Reagendación de solicitudes en estatus En espera agendación CS - Integración de los Procedimientos de consulta de Inbox y Seguimiento Desagregación PISA de las solicitudes con Reagendación en estatus En espera agendación CS

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones,

continuación...

No. Versión	Fecha	Modificaciones
3	25 de enero del 2022	• Cableado interior a instalarse por CS y Reporte de penalización por objeción técnica en reventas. • Altas Líneas Nuevas – Reventa Línea, Pág. 173 y 176 (sección de cableados, pantalla resumen) • Altas Líneas Nuevas – Reventa Paquetes Pág. 342 y 345 (sección de cableados, pantalla resumen) • Cableado interior – Reventa Línea Pág. 200 y 202 (sección de cableados, pantalla resumen) • Cableado interior – Reventa Paquetes Pág. 361 y 364 (sección de cableados, pantalla resumen) • Desagregaciones no concluidas. Pág. 503.
	25 de enero del 2022	• Se sustituye la pantalla de Cancelación reventa datos y la pantalla resumen, Pág. 119, 224, 399, 284 y 285. Se muestran las siguientes notas relacionadas al movimiento de cancelación: <u>Nota:</u> Si la solicitud ya se encuentra cancelada o liquidada, aparecerá el siguiente mensaje: "Movimiento no permitido, la solicitud se encuentra LIQUIDADA / CANCELADA". <u>Nota:</u> En concesionario usted puede ver el seguimiento de su solicitud, con el estatus cancelada en el Inbox general.

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones,

continuación...

No. Versión	Fecha	Modificaciones
3	25 de enero del 2022	Se muestran los mensajes de Motivo de la objeción (Pág. 508 y 515): <u>"Concesionario cancela servicio"</u>: Si se cancela mayor a 2 días antes de la fecha de habilitación. <u>"Cliente no desea servicio"</u>: Si se cancela menor o igual a 2 días o posterior a la fecha de habilitación.
	25 de enero del 2022	- Se agregó en el paso 4, la siguiente información. "y podrá verificar la solución de la incidencia." (Pág. 459) - Se agrego el punto: Formato Validación de acceso al SEG (El cual se podrá subir la en la opción "Validación accesos SEG") (Pág. 1) - Se agregó la siguiente Nota: Si desea subir documentos relacionados FOA(First Office Application), se podrá realizar a través de la opción "Repositorio FOA". (Pág. 440)
4	1 de junio del 2022	- Pantalla de inicio. Se adiciona la visualización de la pantalla de recuperación de contraseña. (Pág. 9) - Mejora para Solicitud de Trabajos Especiales, en la sección de Factibilidad Técnica. (Pág. 85 y 345)

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones,

continuación...

No. Versión	Fecha	Modificaciones
5	8 de septiembre del 2022	• Cambio en la visualización en la búsqueda de los domicilios y en sección de productos. ○ Reventa de líneas (Pág. 216) ○ Reventa de datos (Pág. 109) ○ Reventa de paquetes (Pág. 381) • Mejora en la mecánica del procedimiento para aceptar o rechazar el Paro de reloj. ○ Solicitud del Paro de Reloj (Pág. 523) ○ Rechazo del Paro de Reloj (Pág. 526) ○ Actualización de pantallas de los siguientes temas: ▪ En espera agendación CS (Pág. 528) ▪ Sin agendación (Pág. 529) ▪ Objetada(Pág. 531) ▪ Seguimiento Desagregación PISA(Pág. 533) ▪ No reagenda cuando existe alternativa de solución (Pág. 534) ▪ En espera agendación CS(Pág. 534) ▪ Objetada (Pág. 536) ▪ Agendación (Pág. 537) ▪ Inbox seguimiento a las solicitudes agendadas (Pág. 540) ▪ Seguimiento Desagregación PISA a las solicitudes agendadas (Pág. 541)

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones,

continuación...

No. Versión	Fecha	Modificaciones
6	22 de Diciembre 2022	- Mejora en el proceso de la solicitud del número de grupo para los servicios: - Reventa de Línea - Línea en número de grupo (Página 168) - Armado número de grupo (Página 197) - Reventa de Paquetes - Línea en número de grupo (Página 345) - Armado número de grupo (Página 373) - Mejora en la pantalla de Agendación, para líneas nuevas en: - Reventa de líneas (Pág. 184) - Reventa de datos (Pág. 89) - Reventa de paquetes (Pág. 364)
7	26 de Enero 2023	- Se amplió la explicación de la Solicitud del paro de reloj, para los servicios de Reventa de Líneas, Reventa de Datos y Reventa de Paquetes. (Página 540) - Se actualiza la pantalla de seguimiento en los casos de rechazo de paro de reloj, cambiando el estatus a Cancelado. (Pág. 543) - Se incluye nota de plazos de entrega de los servicios de reventa existentes: - Reventa de líneas (Pág. 173) - Reventa de datos (Pág. 77) - Reventa de paquetes (Pág. 351) - Se incluye nota de plazos de entrega de los servicios de reventa nuevos: - Reventa de líneas (Pág. 185) - Reventa de datos (Pág. 90) - Reventa de paquetes (Pág. 365)

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones,

continuación...

No. Versión	Fecha	Modificaciones
8	11 de Enero 2024	- Adición en rangos de horario en el agendador: - Reventa de líneas (Pág. 186 y 187) - Reventa de datos (Pág. 91 y 92) - Reventa de paquetes (Pág. 366 y 367) - Reventa de mayoristas (Pág. 285 y 286) - Notificación al CS al desagregar un usuario existente con servicios de un proveedor tercero: - Reventa de Paquetes - Alta de línea existente (Página 348)
9	24 de Enero 2024	- Actualización al módulo Pronósticos para visualizar por separando las opciones de: - Pronósticos Módem Blanco (Pág. 499) - Pronósticos Servicios (Pág. 507). - Se actualizan los plazos para la solicitud y atención al paro de reloj. (Pág. 550).
10	16 de Octubre 2024	- Actualización al módulo de reportes para consulta de gráficas trimestrales por concepto de - Servicios entregados a tiempo - Incidencias imputables a Telmex vs Cs - Incidencias atendidas tiempo - Contratación de servicios vs Pronósticos (Pág. 519 a 521)
11	24 de enero 2025	- Actualización de Logotipos de las empresas en portada. (TELMEX/TELNOR) - Actualización de tablas de módulos, submódulos, diagramas de navegación y pantallas de menús. - Actualización de servicios conforme a la OREDA 2025 : - Eliminación del Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica. - Eliminación del Repositorio FOA (pruebas de primera aplicación).

		○ Eliminación del módulo de pronósticos de Servicios.
12	14 de julio 2025	• En cumplimiento a la Resolución P/IFT/081123/541 se habilita la opción de Cambio de Domicilio Nacional.