



Manual de usuario SEG Concesionario/Autorizado Solicitante Interconexión

Versión 8.0

14 de octubre 2025

Tabla de contenidos

1. Requerimientos de Hardware, Software y Conectividad	3
2. Entrada y salida del SEG	4
3. Herramientas básicas del SEG	8
4. Perfiles de usuario	10
5. Módulos y submódulos del SEG para el CS de Interconexión	11
6. Acceso a los módulos del SEG por perfil del CS de Interconexión	12
7. Diagrama de navegación	13
8. Instructivo para la ejecución de los Módulos en el SEG de Interconexión	14
8.1 Contratación	15
8.2 Documentación	45
8.3 Evidencias	47
8.4 Incidencias	49
8.5 Notificaciones	59
8.6 Pronósticos	63
8.7 Reportes	74
8.8 Seguimiento	91
8.8 Seguimiento	94
9. Diagramas de flujo	96
10. Centro de atención	99
12. Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS	105
13. Registro de actualizaciones	116

1. Requerimientos de Hardware, Software y Conectividad

Requerimientos de Hardware Requerimientos mínimos de Hardware para utilizar el Sistema Electrónico de Gestión:

Procesador: **Celeron o AMD**
 Velocidad: **2.63 GHz**
 Espacio de disco duro: **350 MB**
 Memoria RAM: **2 GB**

Requerimientos de Software Requerimientos mínimos del Software para utilizar el Sistema Electrónico de Gestión:

Windows 7 o superior y Google Chrome
 Espacio libre en disco duro: **100 MB**

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 se encuentran en el repositorio de información para su consulta, estos son:

- Formato-Interconexió_VPN-IPSecSEG_v3_ro(20202).doc
 - RDCT-cond-cnX-VPN_IPsec-2020.pdf
 - Check listVPNSEG2020.pdf
-

2. Entrada y salida del SEG

Introducción El usuario y contraseña para ingresar al SEG será proporcionado vía correo electrónico, por el Administrador del SEG.

Procedimiento Procedimiento para ingresar al SEG.
Entrada al SEG

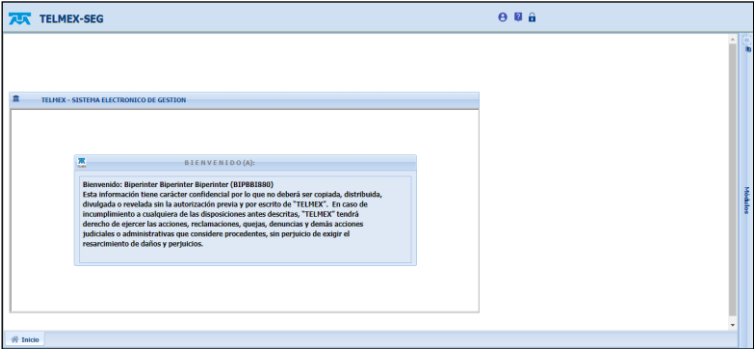
Paso	Acción
1	Ingresar a la liga http://seg.intranet.telmex.com, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla. 
2	Digitar: • Usuario • Contraseña
3	Dar clic en “Entrar” y escribir los caracteres del captcha. 

Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG

Continuación...

Procedimiento Entrada al SEG, continuación

Paso	Acción
4	Dar clic en Entrar; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
	Cuando se ingresa al sistema por primera vez, se pedirá que se cambie la contraseña. Después de 5 intentos de autenticación fallidas consecutivas se bloqueará la cuenta durante 10 minutos. Se debe esperar a que transcurra el tiempo indicado para intentar acceder.

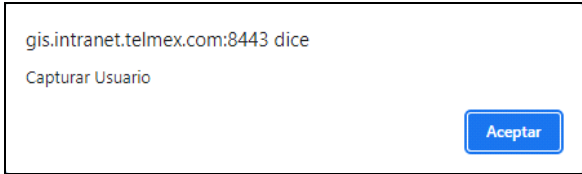
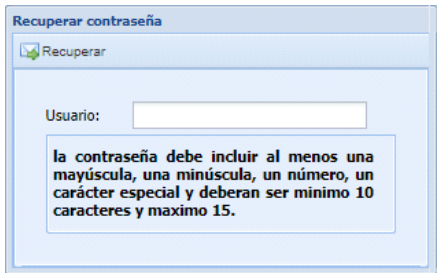
Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG

continuación...

Olvidó contraseña

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

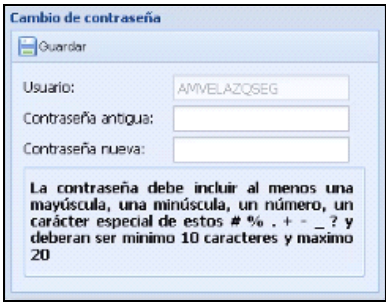
Paso	Acción
1	Dar clic en el vinculo, Olvidó contraseña.  <u>Nota:</u> Si no captura su usuario el sistema enviará el siguiente mensaje. 
2	Captura tu usuario en el campo requerido y da clic en Recuperar.  El sistema enviará una Nueva Contraseña a tu correo electrónico. 

Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG

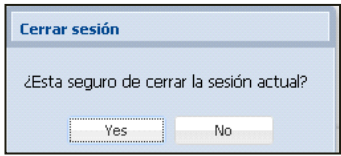
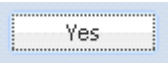
continuación...

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:

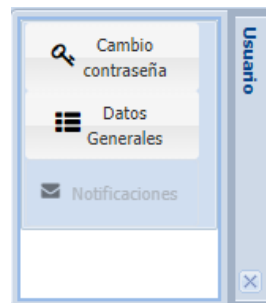
Paso	Acción
1	Dar clic en ; el sistema desplegará la ventana siguiente: 
2	Dar clic en 

3. Herramientas básicas del SEG

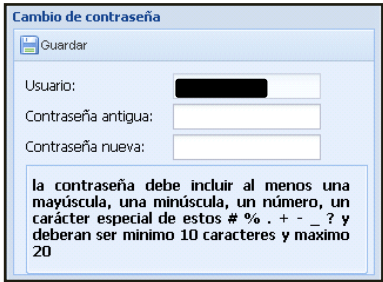
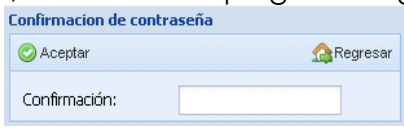
Herramientas El Sistema Electrónico de Gestión, cuenta con tres herramientas más para el uso correcto de este.

Las herramientas con las que cuenta el SEG se encuentran accediendo por medio del ícono 

El sistema despliega la siguiente ventana con las herramientas:



Procedimiento cambio de contraseña Para realizar el cambio de contraseña por primera vez, realizar los siguientes pasos:

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

Continúa en la siguiente página...

3. Herramientas básicas del SEG, continuación...

Datos generales

Esta opción permite revisar la información con la que fue dado de alta el usuario.

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, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

Salir de herramientas

Para salir de menú del usuario dar clic en:



Ventanas

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



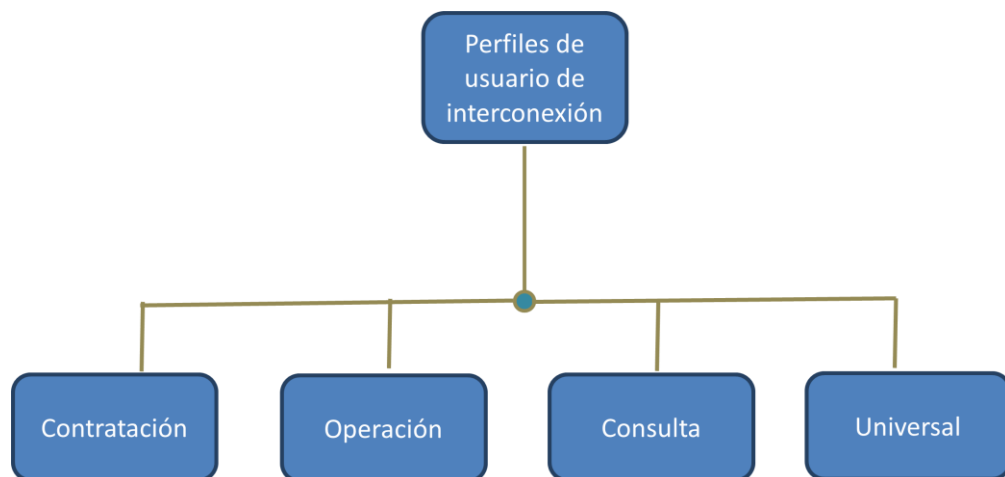
Para cerrar las pestañas, dar clic en .

4. Perfiles de usuario

Perfiles

Los Perfiles de usuario del sistema cuentan con diferentes permisos de acceso a las diferentes funcionalidades del Sistema Electrónico de Gestión, los cuales se pueden asignar a uno o varios usuarios. El sistema Electrónico de Gestión tiene los siguientes perfiles:

- **Contratación.-** Este usuario podrá ingresar al SEG los pronósticos de los servicios, las solicitudes de servicios y dar seguimiento a las mismas.
- **Operación.-** Este usuario podrá levantar reportes de fallas o incidencias y dar seguimiento a las mismas.
- **Consulta.-** Este usuario podrá realizar únicamente consultas de las solicitudes realizadas por el CS, no puede modificar la información ingresada al SEG.
- **Universal.-** Este usuario podrá manejar todas las funcionalidades anteriores (Consulta, Contratación y Operación del propio CS).



Continúa en la siguiente página...

5. Módulos y submódulos del SEG para el CS de Interconexión

Introducción

La siguiente tabla muestra los Módulos y Sub módulos con las que cuenta el SEG para el Concesionario Solicitante de Servicios de Interconexión:

Módulo	Submódulo
Contratación	
	Alta
	Altra tránsito
	Ampliaciones ITM
	Baja
	Cambio Ancho de Banda
	Cancelación
	Inbox
	Sitios
Documentación	
	Consulta y repositorio de información
Evidencias	
	Archivos y evidencias
Incidencias	
	Inbox
	Incidencias Alta
	Incidencias Alta Trafico no Terminado
Notificaciones	
	Mensajes
	Tareas programadas
Pronósticos	
	Pronosticos /Ratificacion
Reportes	
	Reporte de incidencias liquidadas
	Reporte de solicitudes en proceso
	Reporte de solicitudes liquidadas
	Reporte general de incidencias
	Reporte de Incidencias en Proceso
	Reporte general de solicitudes
Seguimiento	
	Seguimiento Contratación
	Seguimiento Incidencias

6. Acceso a los módulos del SEG por perfil del CS de Interconexión

Introducción La siguiente tabla muestra los atributos por módulo y submódulo que tienen cada uno de los tipos de perfil de Concesionario Solicitante, con los cuales podrá acceder únicamente a las opciones señaladas en el cuadro que a continuación se muestra:

		PERFILES DE USUARIO CS			
Módulo	Submódulo	Contratación Acceso a Módulo	Operación Acceso a Módulo	Cosulta Acceso a Módulo	Universal Acceso a Módulo
Contratación					
	Alta	+			+
	Altra tránsito	+			+
	Ampliaciones ITM	+			+
	Baja	+			+
	Cambio Ancho de Banda	+			+
	Cancelación	+			+
	Inbox	+			+
	Sitios	+			+
Documentación					
	Consulta y repositorio de información	+	+	+	+
Evidencias					
	Archivos y evidencias		+	+	+
Incidencias					
	Inbox		+		+
	Incidencias Alta		+		+
	Incidencias Alta Trafico no Terminado		+		+
Notificaciones					
	Mensajes	+	+	+	+
	Tareas programadas			+	+
Pronósticos					
	Pronosticos /Ratificacion	+		+	+
Reportes					
	Reporte de incidencias liquidadas		+	+	+
	Reporte de solicitudes en proceso	+		+	+
	Reporte de solicitudes liquidadas	+		+	+
	Reporte general de incidencias		+	+	+
	Reporte de Incidencias en Proceso		+	+	+
	Reporte general de solicitudes	+		+	+
Seguimiento					
	Seguimiento Contratación	+		+	+
	Seguimiento Incidencias		+	+	+

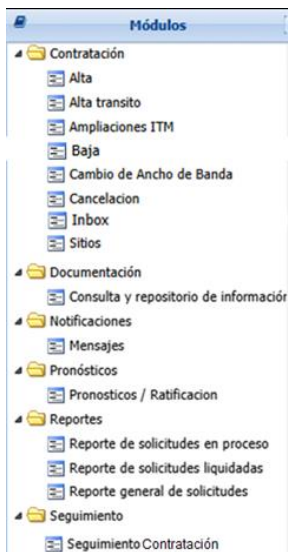
7. Diagrama de navegación

Navegación en los módulos del SEG

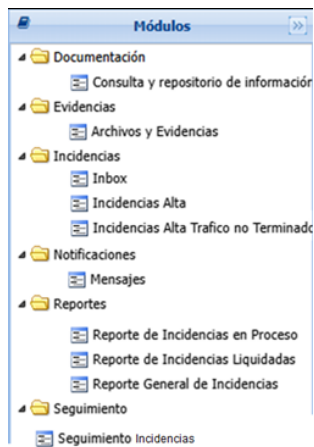
La navegación en el sistema Electrónico de Gestión es muy sencilla, ya que cada Perfil de usuario cuenta con un menú principal donde se despliegan cada uno de los Módulos y submódulos con las opciones disponibles dependiendo del Perfil, como se muestra a continuación:

Diagrama de navegación SEG Interconexión

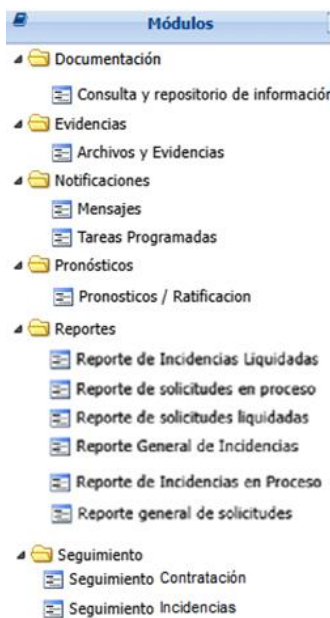
Perfil Contratación



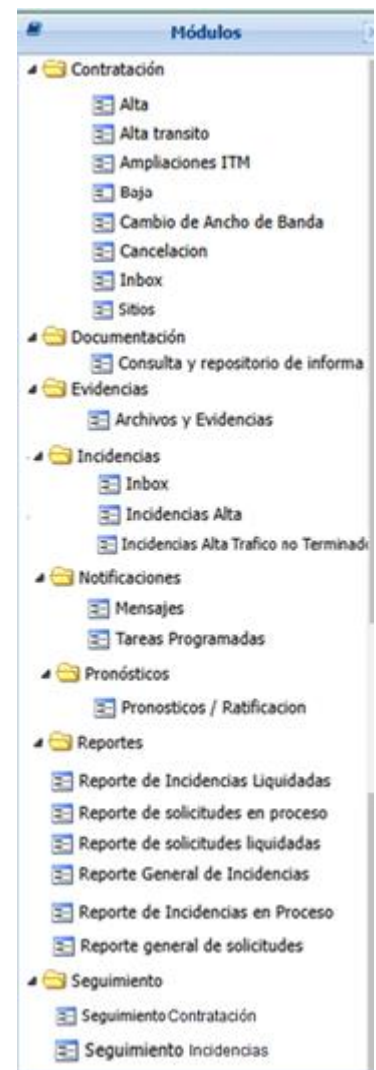
Perfil Operación



Perfil Consulta



Perfil Universal

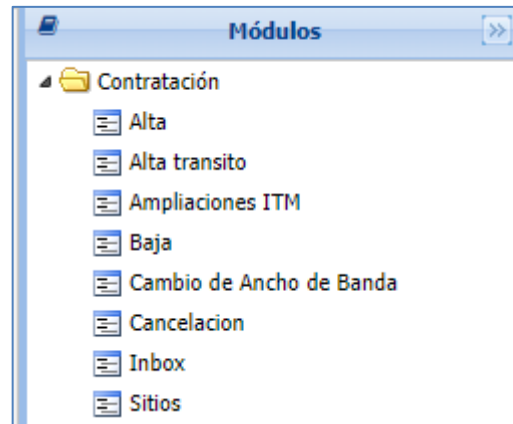


8. Instructivo para la ejecución de los Módulos en el SEG de Interconexión

Introducción A continuación, se describe paso a paso, de cada uno de los procedimientos que se pueden realizar a través del SEG (solicitudes, reporte de incidencias, seguimientos, etc.):

8.1 Contratación

Introducción En el módulo de alta se encuentran los procedimientos de alta de un Puerto Coubicado, Coubicación, Tránsitos, Ampliación de Interruptor Termo Magnético y Cambio de Ancho de Banda de un Puerto Coubicado:

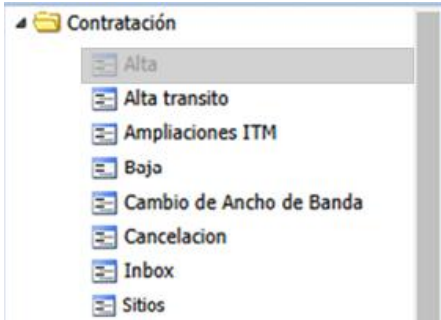
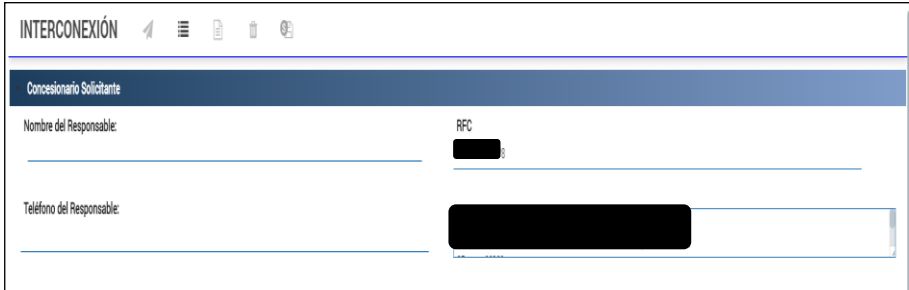


Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación

Alta Puerto coubicado

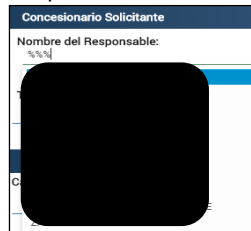
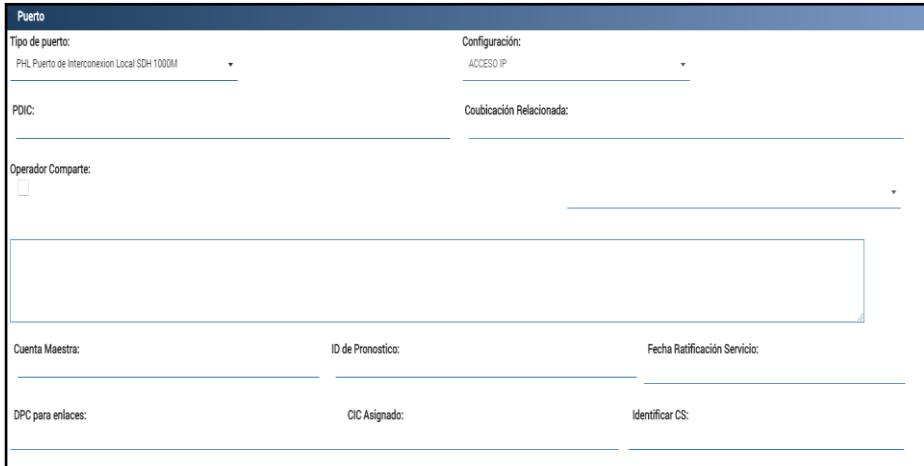
Procedimiento para realizar la solicitud del alta de un Puerto coubicado, este puede compartir o no la coubicación con otro concesionario.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Contratación. 
2	Al seleccionar la opción Alta; el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Alta Puerto coubicado, continuación

Paso	Acción
3	Digitar la información solicitada en el campo Concesionario: - Nombre del responsable - Teléfono del responsable Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega el catálogo de responsables del concesionario. 
8	Dar clic en Puerto; el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

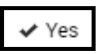
Alta Puerto coubicado, continuación

Paso	Acción
9	Seleccionar el tipo de Puerto que corresponde al puerto coubicado, como se muestra a continuación: El campo Configuración se presenta en automático al seleccionar el tipo de puerto, en estos casos será ACCESO IP. Digitar y/o seleccionar: • PDIC (Punto de Interconexión TELMEX) • Cuenta Maestra • ID de Pronóstico; el campo Fecha de Ratificación del servicio se presenta en automático con el ID de pronóstico • Identificador CS (Número asignado por IFT al concesionario) Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega el catálogo de los campos Cuenta Maestra y el ID de pronóstico.
10	Seleccionar la coubicación relacionada, como se muestra a continuación:

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Alta Puerto coubicado, continuación

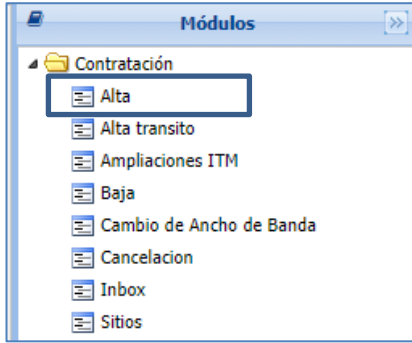
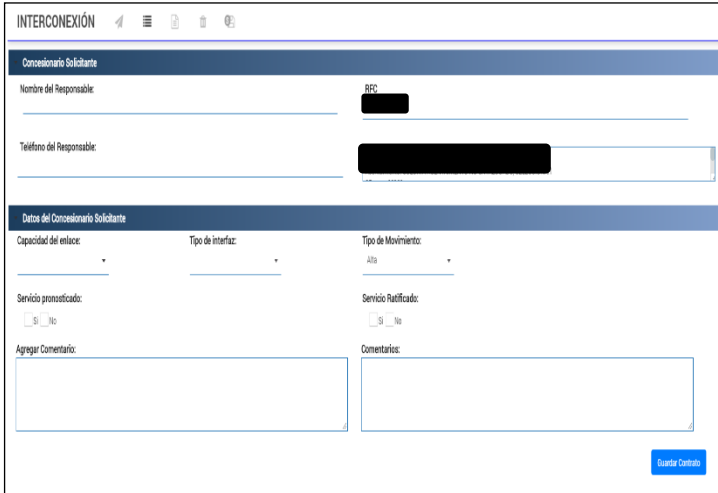
Paso	Acción								
11	Dar clic en  para guardar el servicio y el sistema desplegará la siguiente ventana:  El servicio PUERTO fue guardado exitosamente.								
12	Corroborar las referencias de los servicios solicitados dando clic en ; el sistema desplegará la siguiente ventana:  Lista de servicios solicitados <table><tr><th>Referencia ▾</th><th>Artículo ▾</th><th>Fecha de Solicitud ▾</th><th>Movimiento</th></tr><tr><td></td><td>Puerto de Interconexión Local SDH 1000M Coub (venta)</td><td>08/02/2019 05:23</td><td>ALT</td></tr></table>	Referencia ▾	Artículo ▾	Fecha de Solicitud ▾	Movimiento		Puerto de Interconexión Local SDH 1000M Coub (venta)	08/02/2019 05:23	ALT
Referencia ▾	Artículo ▾	Fecha de Solicitud ▾	Movimiento						
	Puerto de Interconexión Local SDH 1000M Coub (venta)	08/02/2019 05:23	ALT						
13	Dar clic en  (Enviar) y el sistema desplegará una ventana de confirmación, como se muestra a continuación: Confirmación   ¿Desea enviar el servicio? <input checked="" type="button" value="✓ Yes"/> ✗ No								
14	Dar clic en  para enviar el servicio; el sistema desplegará la siguiente ventana:  Solicitud enviada La Solicitud pasa a Estatus Aceptada hasta llegar al estatus Liquidada.								

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Alta coubicación

Procedimiento para realizar la solicitud del alta de una Coubicación.

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

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

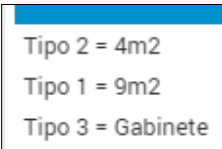
Alta coubicación, continuación

Paso	Acción
3	Digitar la información solicitada en el campo Concesionario: - Nombre del responsable - Teléfono del responsable Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega el catálogo de responsables del concesionario.
4	Seleccionar la información solicitada en el campo Datos del Concesionario solicitante: - Capacidad del Enlace (Coubicación) - Servicio Pronosticado (Sí/No). De acuerdo con la seleccionado, el campo Servicio Ratificado se activará en automático con el respectivo (Sí/No) - Digitar los comentarios pertinentes al servicio de Coubicación Datos del Concesionario Solicitante Capacidad del enlace: COUBICACION Tipo de interfaz: Tipo de Movimiento: Alta Servicio pronosticado: ☒ Sí ☐ No Servicio Ratificado: ☒ Sí ☐ No Agregar Comentario: COUBICACIÓN INTELMEX Comentarios: Guardar Contrato Nota: Al seleccionar Coubicación, el sistema activará el botón Agregar Coubicación.
5	Dar clic en Guardar Contrato para continuar con la solicitud. Si el contrato fue requisitado correctamente, el sistema desplegará la siguiente ventana: i Contrato guardado exitosamente

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

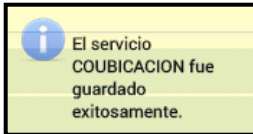
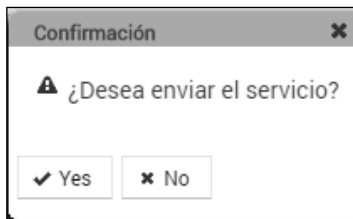
Alta coubicación, continuación

Paso	Acción
6	Dar clic en Coubicación; el sistema despliega la siguiente ventana: 
7	Seleccionar: - Tipo de coubicación  Nota: Seleccionando el tipo de coubicación, el sistema identifica el tipo de clasificación de coubicación. - Nodo (nombre de la central donde se encuentra el nodo) - ID de Pronóstico; el campo Fecha de Ratificación del servicio se presenta en automático con el ID de pronóstico - Cuenta Maestra Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega los catálogos ID de pronóstico y Cuenta Maestra.
8	Seleccionar: - La capacidad del interruptor termo magnético de corriente alterna (de 10 amperes) - La capacidad del interruptor termo magnético de corriente directa (de 10 amperes) Nota: Si se requiere una mayor capacidad del Interruptor, se deberá generar otra solicitud.

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

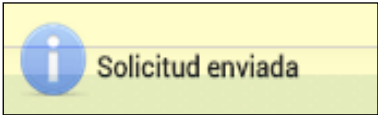
Alta coubicación, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en  para guardar el servicio de coubicación y el sistema desplegará las siguientes ventanas: 
10	Corroborar las referencias de los servicios solicitados, dando clic en  y el sistema desplegará la siguiente ventana: 
11	Dar clic en  (Enviar); el sistema desplegará una ventana de confirmación, como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

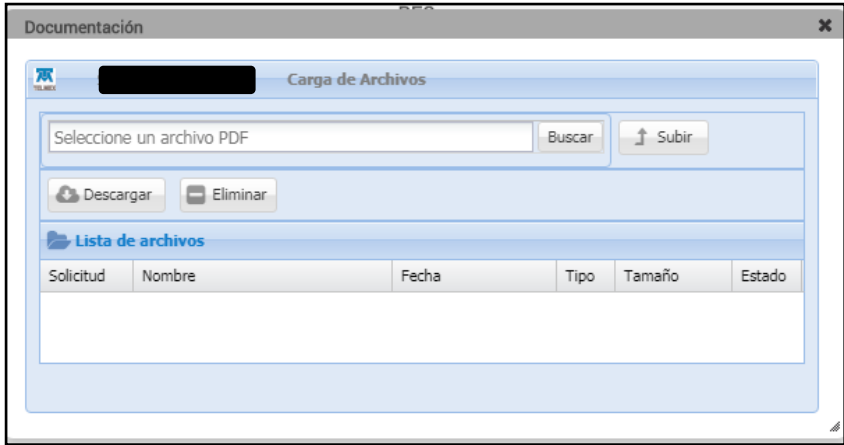
8.1 Contratación, continuación...

Alta coubicación, continuación

Paso	Acción
12	Dar clic en ☒ Yes para enviar el servicio y el sistema desplegará la siguiente ventana:  La Solicitud pasa a Estatus Aceptada hasta llegar al estatus Liquidada.

Anexar documento

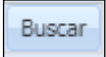
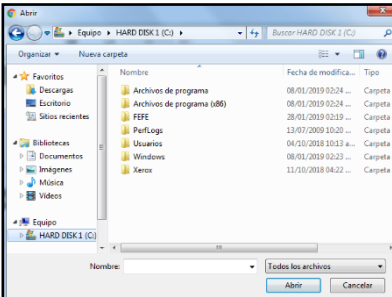
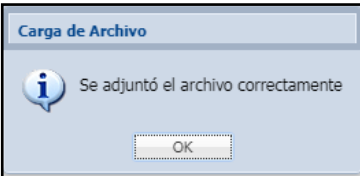
Procedimiento a seguir para anexar Documentos a la solicitud.

Paso	Acción
1	En la pantalla de la solicitud ubicar el ícono  que te permite anexar documentos, como se muestra a continuación: 
2	Dar clic en Anexar Documentos; el sistema despliega la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

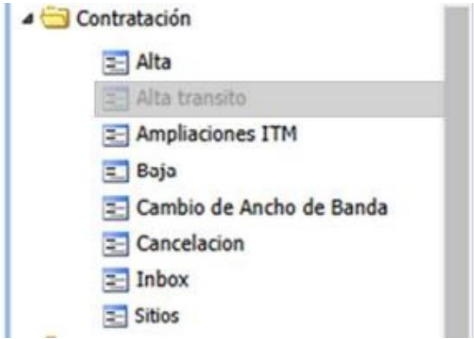
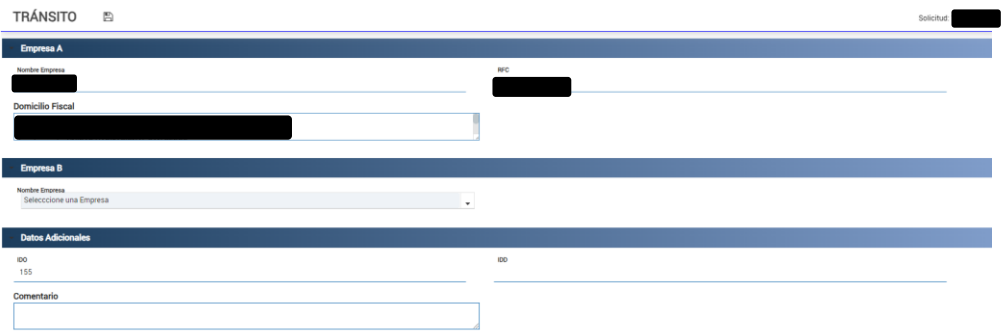
Anexar documento, continuación

Paso	Acción
3	Dar clic en ; el sistema desplegará el explorador de Windows, como se muestra a continuación: 
4	Seleccionar el archivo a Anexar y dar clic en Abrir; el sistema cargará el documento.
5	Dar clic en  y el sistema desplegará una ventana con el siguiente mensaje: 
6	Dar clic en OK; si se requiere subir más documentos, realizar los pasos 3, 4 y 5 de este procedimiento.

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Alta Tránsito Procedimiento para solicitar Tránsito de Interconexión con un tercer concesionario.

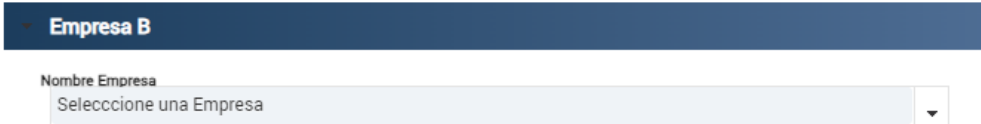
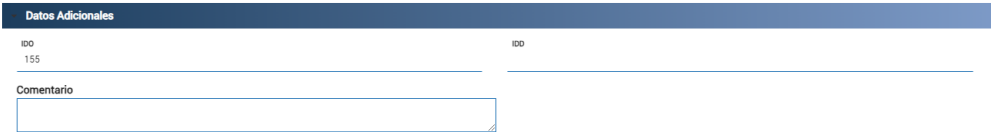
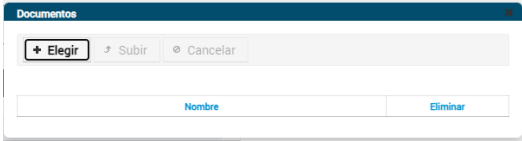
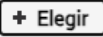
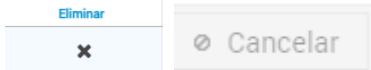
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Contratación. 
2	Al seleccionar la opción Alta Tránsito; el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación,

continuación...

Alta Tránsito, continuación

Paso	Acción
3	Se selecciona al tercer concesionario con el cual se realizará el tránsito: 
4	Aparecerán los datos del IDO de su empresa y el IDD de la empresa seleccionada con la que terminará el tráfico.  Podrá agregar algún comentario y posteriormente deberá oprimir al botón de Guardar: 
5	Una vez que guardó la solicitud, podrá cargar el documento base de la solicitud en que se otorga el consentimiento de la tercera empresa para realizar el tránsito a través de la red de Telmex/Telnor. Para hacerlo deberá oprimir el botón de subir documento:  y le permitirá subir el documento: 
6	Una vez que oprime el botón , le abre el explorador común de su sistema operativo y podrá elegir el documento. Una vez elegido podrá subirlo al oprimir el botón . La misma pantalla le permitirá eliminar el documento o cancelar la operación con los botones correspondientes: 

Continúa en la siguiente página...

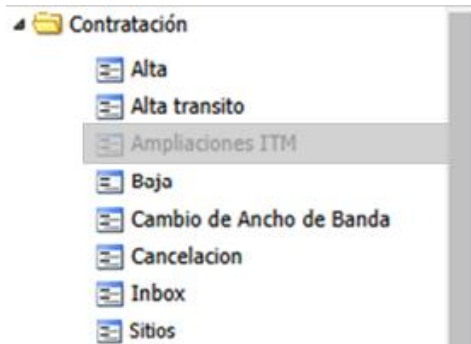
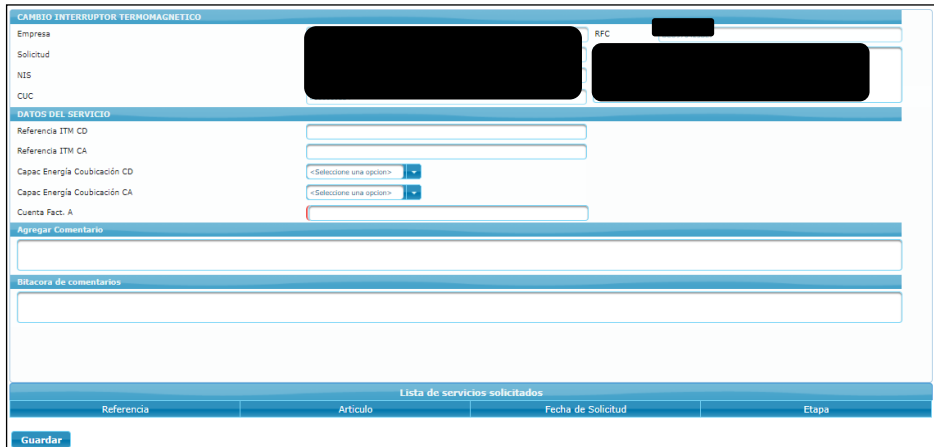
Alta Tránsito,
continuación

Paso	Acción
7	Una vez que haya subido el documento, aparecerá el botón para enviar la solicitud en la parte superior: TRÁNSITO  Al oprimirlo en la parte superior derecha aparecerá la referencia asociada a la solicitud: Solicitud: Referencia:
8	Con este paso concluye el proceso de carga de la solicitud de tránsito. TRÁNSITO  Solicitud: Referencia: Empresa A Nombre Empresa Domicilio Fiscal Empresa B Nombre Empresa Datos Adicionales Nombre Comentario

8.1 Contratación, continuación...

Ampliación del interruptor termo magnético

Procedimiento para solicitar la Ampliación de la capacidad de un Interruptor Termo Magnético.

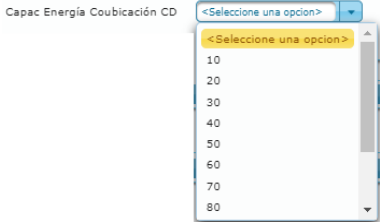
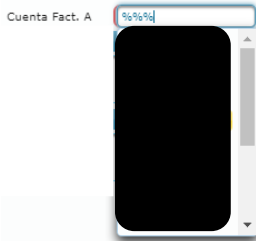
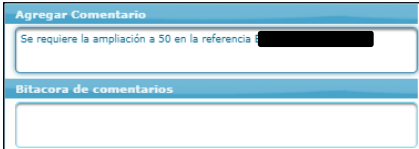
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Contratación. 
2	Al seleccionar la opción Ampliaciones ITM; el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación,

continuación...

Ampliación del interruptor termo magnético, continuación

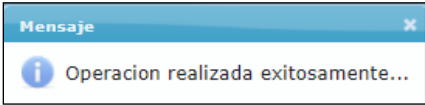
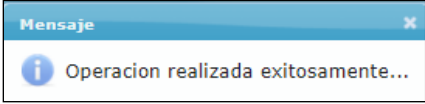
Paso	Acción
3	Digitar o seleccionar la referencia ITM CD  Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega el catálogo de las referencias de ITM de Corriente Directa.
4	Seleccionar la nueva capacidad de Energía requerida 
5	Digitar o seleccionar la Cuenta Maestra a facturar.  Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega el catálogo de las Cuentas Maestras disponibles.
6	De ser necesario digitar un comentario 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación,

continuación...

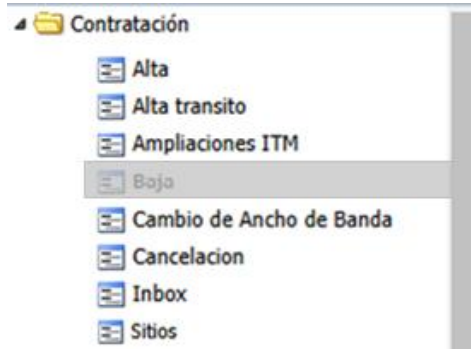
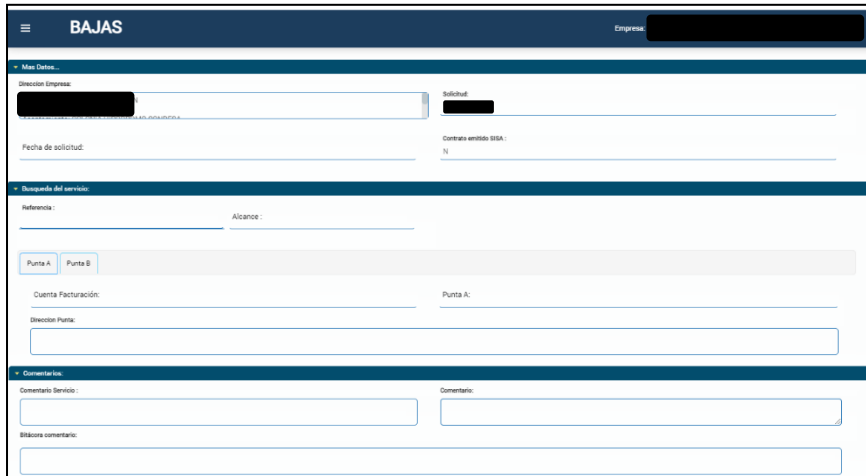
Ampliación del interruptor termo magnético, continuación

Paso	Acción
7	Dar clic en Guardar, el sistema realizará las validaciones necesarias y de estar todos los campos bien requisitados, el sistema desplegará la siguiente ventana.  Nota: Observar que el sistema despliega un nuevo botón Enviar
8	Cerrar la ventana con la 
9	Dar clic en Enviar, el sistema desplegará la siguiente ventana.  Observa que la pantalla en el campo Lista de servicios solicitados, el sistema despliega la opción para descargar la solicitud. 
10	Dar clic en  descargar, el sistema descargará el archivo. 

8.1 Contratación, continuación...

Baja de servicios de interconexión

Procedimiento para solicitar la Baja de los servicios de Interconexión.

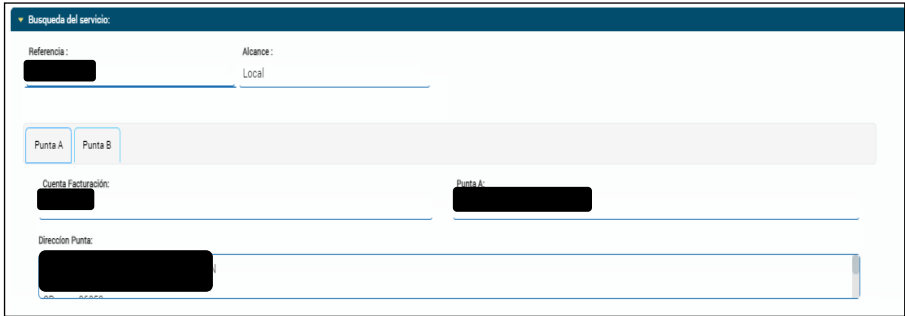
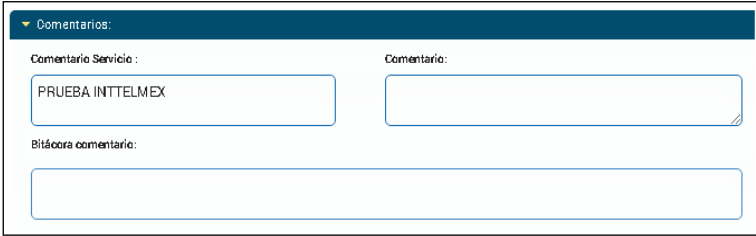
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Contratación. 
2	Seleccionar la opción Baja; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación,

continuación...

Baja de servicios de interconexión

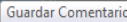
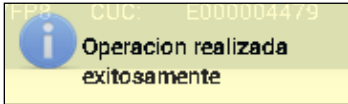
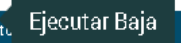
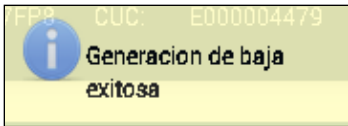
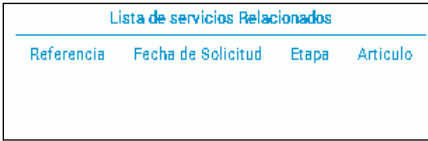
Paso	Acción
3	Digitar y/o seleccionar la referencia a dar de baja.  El sistema despliega todos los datos del servicio a dar de baja:  Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (% % %), el sistema despliega los catálogos de todos los servicios, al digitar los tres primeros caracteres de la nomenclatura del servicio, el sistema solo desplegará el catálogo de los servicios que contengan esa nomenclatura.
4	Digitar los comentarios pertinentes en los campos, comentario Servicio y/o en el campo comentario. 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación,

continuación...

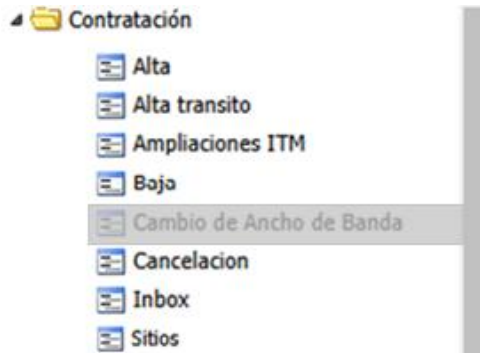
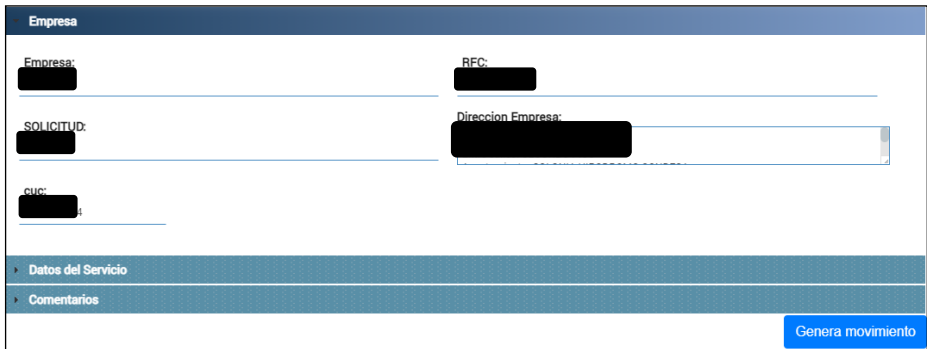
Baja de servicios de interconexión

Paso	Acción
5	 Guardar comentario del contrato  Dar clic en  y el sistema fijará los comentarios al contrato, de igual forma desplegará una ventana indicando el estatus de esta acción, como se muestra a continuación: 
5	 Ejecutar Baja  Dar clic en  y el sistema emitirá la baja solicitada, desplegando una ventana como se muestra a continuación: 
6	Para consultar los servicios relacionados, dar clic en   el sistema desplegará la siguiente ventana: 

8.1 Contratación, continuación...

Cambio de Ancho de Banda servicios de interconexión

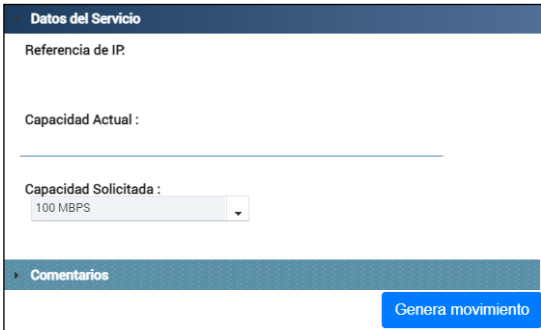
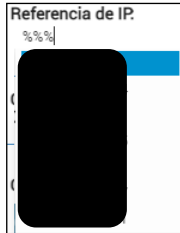
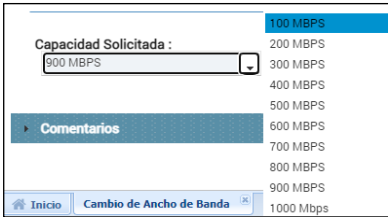
Procedimiento para realizar la solicitud de Cambio de Ancho de Banda de servicios de un Puerto coubicado de Interconexión.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Contratación. 
2	Al seleccionar la opción Cambio de Ancho de Banda; el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

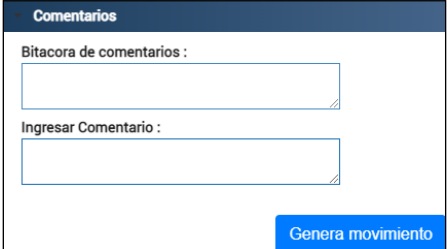
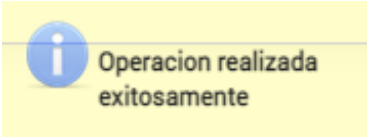
Cambio de Ancho de Banda servicios de interconexión, continuación

Paso	Acción
3	Seleccionar el rubro Datos del Servicio, el sistema despliega los siguientes campos. 
4	Digitar o seleccionar la referencia.  Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega el catálogo de referencias disponibles.
5	Seleccionar la capacidad solicitada. 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

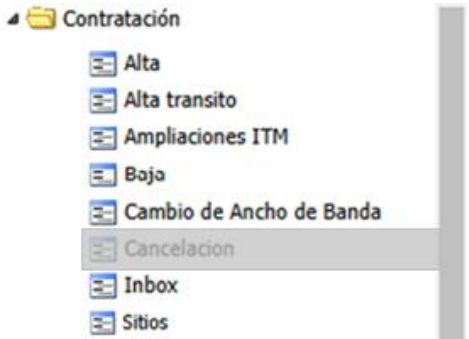
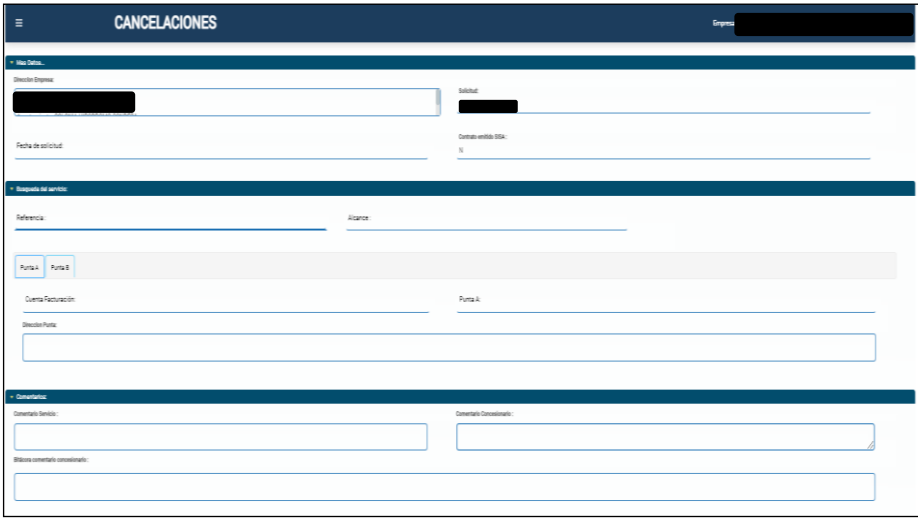
Cambio de Ancho de Banda servicios de interconexión, continuación

Paso	Acción
6	Seleccionar el rubro Comentarios, el sistema despliega los siguientes campos. 
7	Digitar los comentarios requeridos.
8	Dar clic en Genera movimiento, el sistema realizará las validaciones requeridas y de estar todos los campos bien requisitados, el sistema desplegará la siguiente ventana. 

8.1 Contratación, continuación...

Cancelación de servicios de interconexión

Procedimiento para solicitar la Cancelación de los servicios de Interconexión.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta de Contratación. 
2	Al seleccionar la opción Cancelación; el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

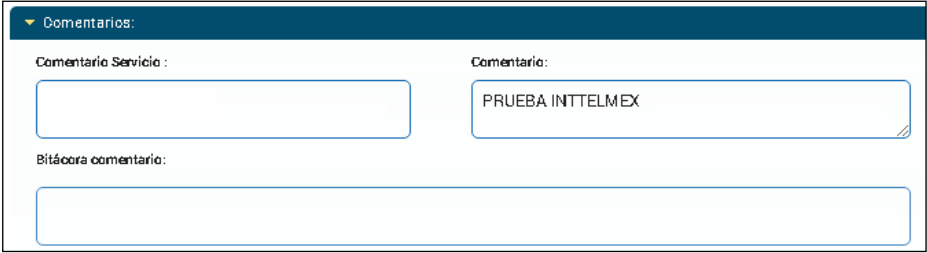
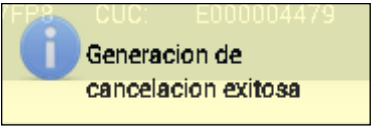
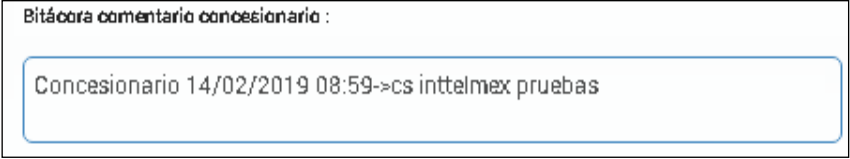
Cancelación de servicios de interconexión, continuación

Paso	Acción
3	Digitar y/o seleccionar la referencia a cancelar. Referencia : 0: 0: 0: 0: % % % % El sistema despliega todos los datos del servicio a cancelar: Busqueda del servicio: Información: Alcance: Local Punta A Punta B Puerta Explotación: Dirección Punta: Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega los catálogos de todos los servicios, al digitar los tres primeros caracteres de la nomenclatura del servicio, el sistema solo desplegará el catálogo de los servicios que contengan esa nomenclatura.

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Cancelación de servicios de interconexión, continuación

Paso	Acción
4	Digitar los comentarios pertinentes en el campo Comentario: 
5	Dar clic en  Ejecutar Cancelación y el sistema emitirá la cancelación solicitada, desplegando una ventana como se muestra a continuación:  De igual forma fijará el comentario en el campo Bitácora comentarios concesionario, como se muestra a continuación: 

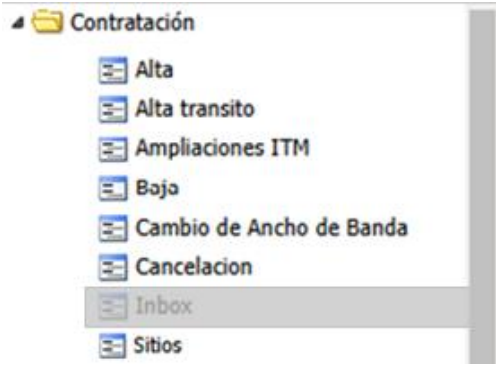
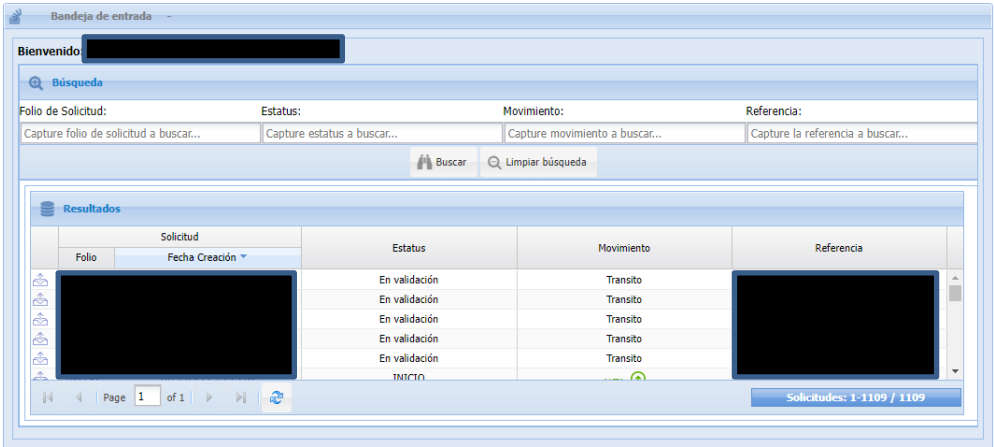
8.1 Contratación, continuación...

Inbox

El Inbox permite consultar todos los movimientos realizados en el módulo de contratación, es decir, las Altas, Bajas y Cancelaciones de las solicitudes de los servicios de Interconexión, generados por el CS.

Consulta del Inbox de los servicios de interconexión

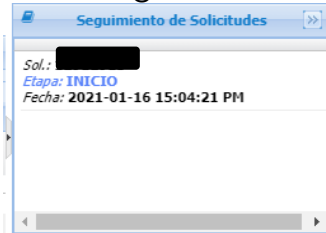
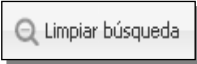
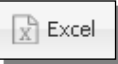
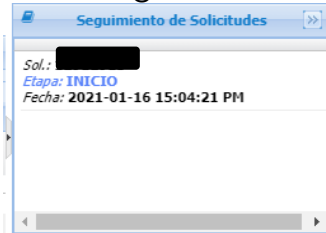
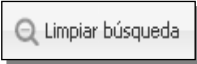
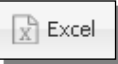
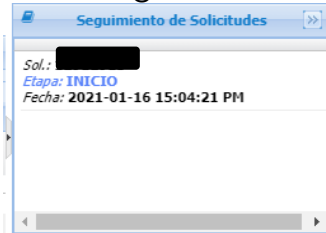
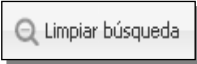
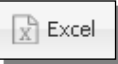
Procedimiento para realizar el seguimiento a una solicitud mediante la opción Inbox.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta de Contratación. 
2	Al seleccionar la opción Inbox; el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Consulta del Inbox de los servicios de interconexión , continuación

Paso	Acción								
3	Realizar la búsqueda de acuerdo con los filtros: - Folio de la solicitud (Folio SEG) - Estatus - Movimiento (Alta, Baja o Cancelación) - Referencia								
4	Dar clic en Buscar; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda y procede de acuerdo con lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si requieres...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dar seguimiento a una solicitud</td><td> Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud </td></tr> <tr> <td>Realizar otra consulta</td><td> Dar clic en  </td></tr> <tr> <td>Exportar el resultado a un archivo Excel</td><td> Dar clic en , el sistema descargará el archivo.  </td></tr> </tbody> </table>	Si requieres...	Entonces...	Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud	Realizar otra consulta	Dar clic en 	Exportar el resultado a un archivo Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo. 
Si requieres...	Entonces...								
Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud								
Realizar otra consulta	Dar clic en 								
Exportar el resultado a un archivo Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo. 								

8.1 Contratación,

continuación...

Sitios

La opción Sitios permite la consulta de todas las direcciones donde se encuentran las centrales, predios y Edificios de TELMEX y del CS.

Criterios de búsqueda para Sitios

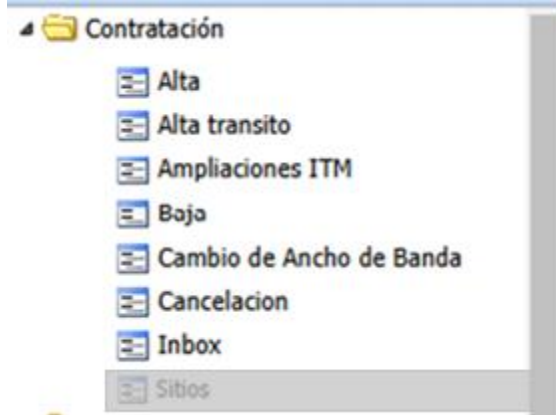
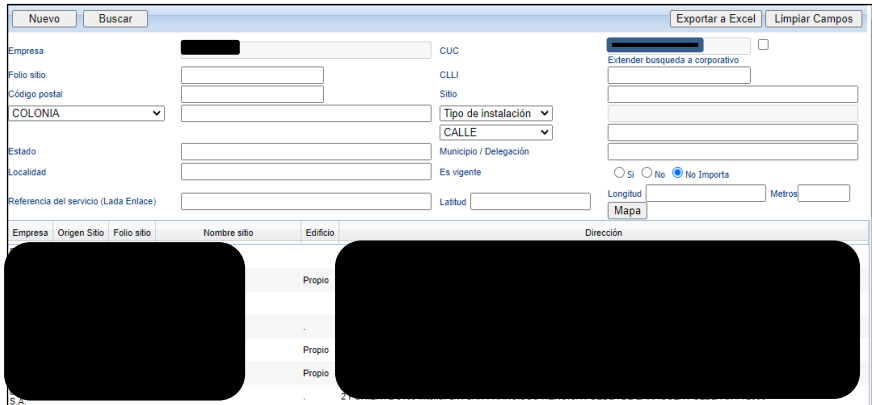
Los criterios de búsqueda con las que cuenta esta opción son los siguientes:

1. Folio Sitio= Folio con el que se generó el registro del sitio.
2. Código Postal= Es el código postal del domicilio del sitio.
3. Estado= La entidad Federativa donde se encuentra el sitio.
4. Localidad= Es la localidad donde se encuentra el sitio.
5. CLLI= El CLLI asignado a este sitio.
6. Sitio= Es el nombre que se le asignó al sitio.
7. Municipio / Delegación= Municipio o Delegación donde se encuentra el sitio.
8. Es vigente= Los únicos valores que puede tomar son:
 - a. Si= Solo los sitios que están vigentes.
 - b. No= Solo los sitios que no están vigentes.
 - c. No importa= No importa la vigencia de los sitios.
9. Movimiento= Los valores que deben escribirse son:
 - a. ALTA
 - b. BAJA.
 - c. CANCELACIÓN.

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

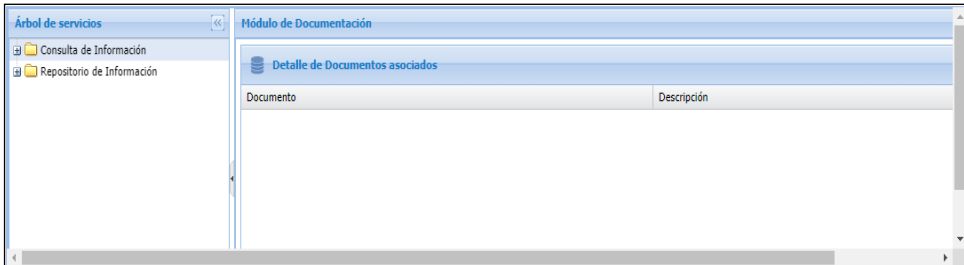
Consulta de sitios Procedimiento para realizar la Consulta de Sitios en el SEG:

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta de Contratación. 
2	Al seleccionar la opción Sitios; el sistema despliega la siguiente pantalla:  Los resultados encontrados se mostrarán abajo y podrá consultarse el detalle al seleccionarlo

8.2 Documentación

Descripción Esta opción permite realizar la descarga y consulta de los formatos y archivos relacionados con el Convenio Marco de Interconexión.

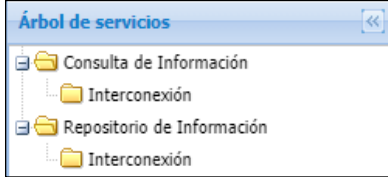
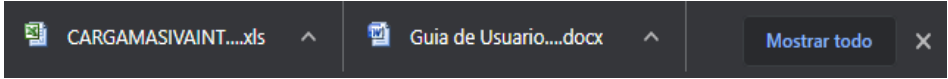
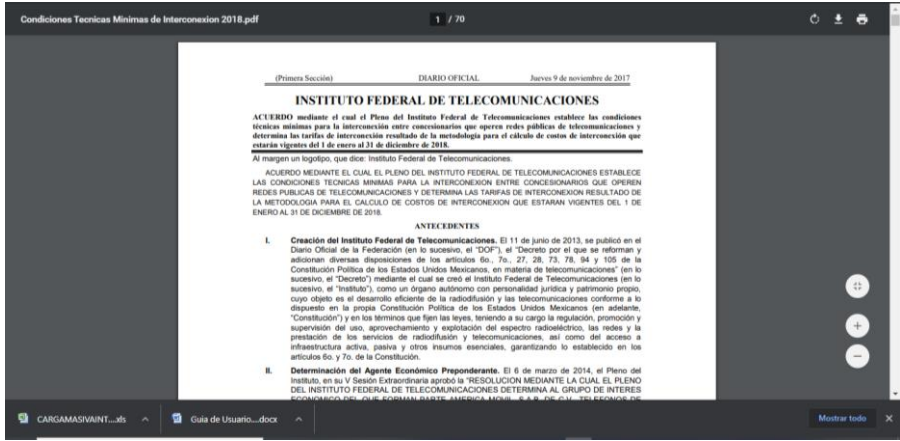
Consulta y repositorio de información Procedimiento para realizar la descarga de archivos y formatos de cargas masivas de servicios de interconexión.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta de Documentación . 
2	Al seleccionar la opción Consulta y repositorio de información , el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

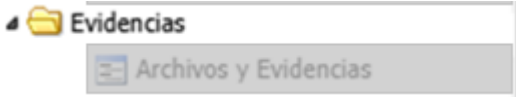
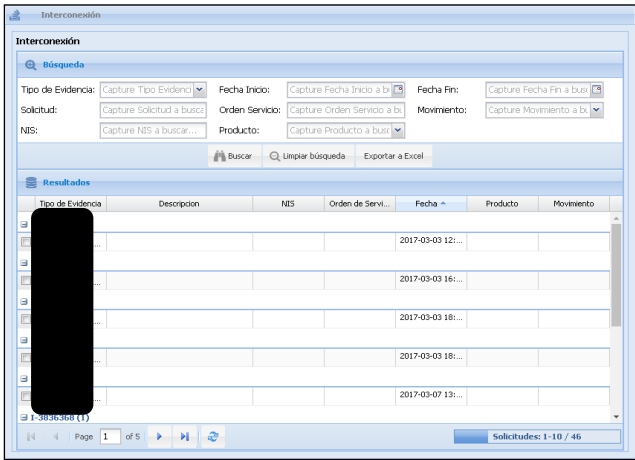
8.2 Documentación, continuación...

Consulta y repositorio de información, continuación

Paso	Acción
3	Desplegar los árboles de navegación de acuerdo con la consulta a realizar. 
4	Seleccionar el documento a consultar; el sistema descargará el archivo. Si este tiene una extensión que corresponde a la paquetería de Microsoft Office; se mostrará de la siguiente manera:  Si el archivo se encuentra en formato PDF, el navegador lo desplegará en pantalla. Ejemplo: 

Evidencias La opción con la que cuenta el módulo de evidencias de servicios de Interconexión es Archivos y evidencias de cada una de las solicitudes generadas en el SEG.

Archivos y evidencias Procedimiento para realizar la consulta de archivos y evidencias del servicio de interconexión.

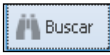
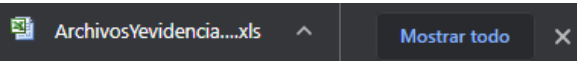
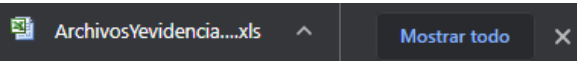
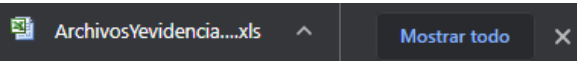
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta de Evidencias . 
2	Al Seleccionar la opción Archivo y Evidencias ; el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.3 Evidencias

continuación...

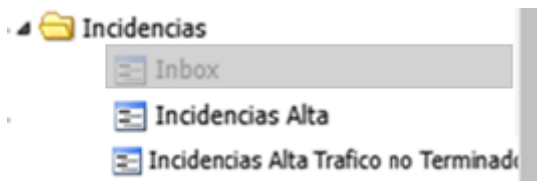
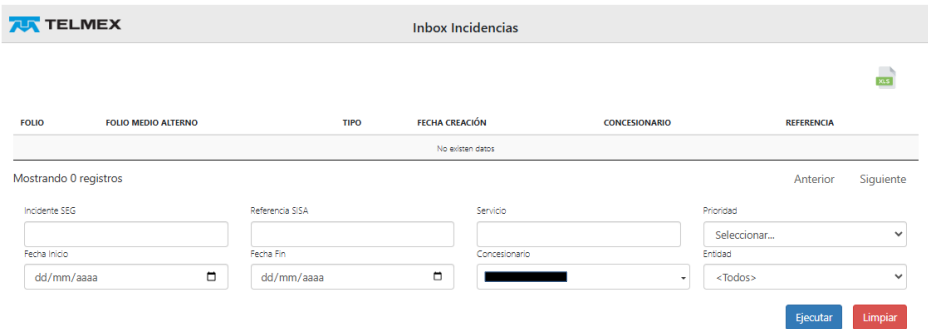
Archivos y evidencias, continuación

Paso	Acción						
3	Seleccionar los criterios de búsqueda que requieras en tu consulta, los criterios con los que cuenta esta opción son: • Tipo de evidencia (archivo) • Fecha de inicio • Fecha Final • Solicitud • Orden de servicio • Movimiento (Alta, Baja o Cancelación) • NIS • Producto (Interconexión)						
4	Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.						
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si requieres...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar otra consulta</td><td> Dar clic en  </td></tr> <tr> <td>Exportar el resultado a un archivo Excel</td><td> Dar clic en , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación.  </td></tr> </tbody> </table>	Si requieres...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en 	Exportar el resultado a un archivo Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación. 
Si requieres...	Entonces...						
Realizar otra consulta	Dar clic en 						
Exportar el resultado a un archivo Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación. 						

Incidencias Las opciones con las que cuenta el Módulo Incidencias de servicios de Interconexión son:

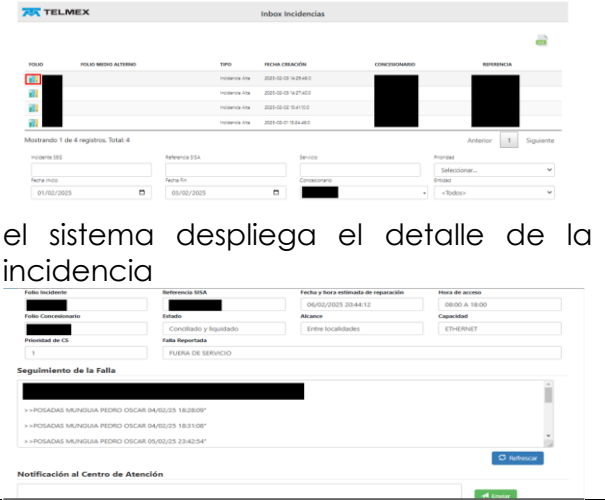
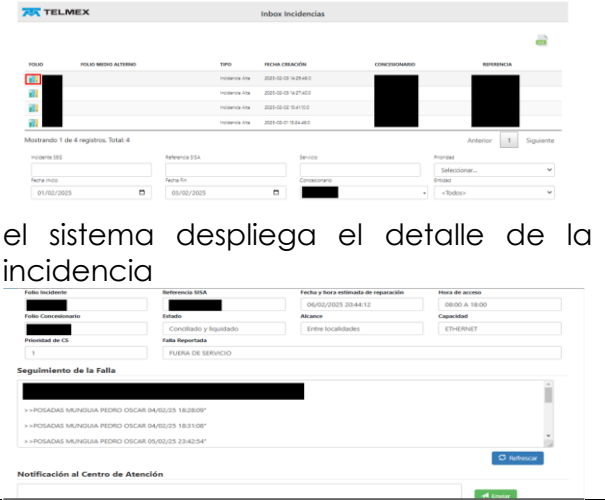
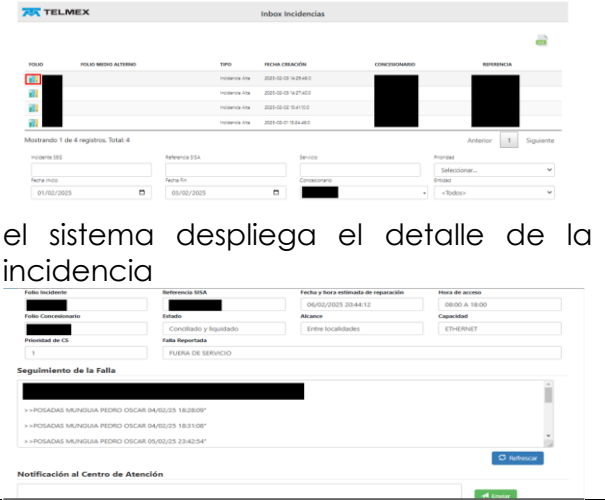
- Inbox
- Incidencias Alta
- Incidencias Alta Tráfico no terminado

Inbox El Inbox permite consultar todas las solicitudes de Reporte de Alta de Incidencias en el módulo de Incidencias, de las solicitudes de los servicios de Interconexión, generados por el CS como se muestra a continuación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Incidencias. 
2	Al seleccionar la opción Inbox; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

Inbox,
continuación

Paso	Acción						
3	Digitar los datos de acuerdo con los filtros de búsqueda: 1. Incidente SEG 2. Referencia SISA 3. Servicio 4. Prioridad 5.Fecha inicio 6.Fecha fin 7.Entidad						
4	Dar clic en Ejecutar ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda realizada, como se muestra a continuación: 						
5	Dar clic en Ejecutar ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda y procede de acuerdo con lo siguiente: <table><tr><th>Si requieres...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td>Realizar otra consulta</td><td>Dar clic en Limpiar</td></tr><tr><td>Dar seguimiento a una solicitud</td><td> Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en el ícono  seguimiento de incidencias  </td></tr></table>	Si requieres...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar	Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en el ícono  seguimiento de incidencias 
Si requieres...	Entonces...						
Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar						
Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en el ícono  seguimiento de incidencias 						

Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias, continuación...

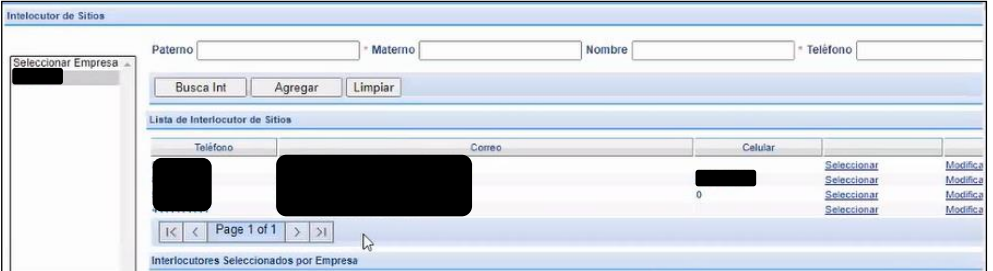
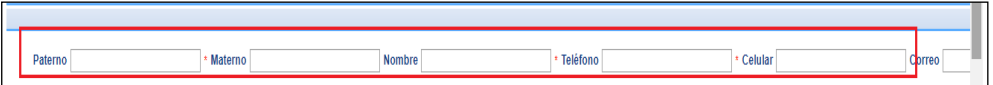
Incidencias Alta

Procedimiento para dar de Alta una incidencia de algún servicio de interconexión.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Incidencias. 
2	Seleccionar la opción Incidencias Alta; el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Digitar la referencia del servicio que se requiere reportar el incidente.
4	Dar clic en Buscar Referencia, el sistema despliega los datos de la referencia a reportar. 

Continúa en la siguiente página...

Procedimiento Incidencias Alta, continuación

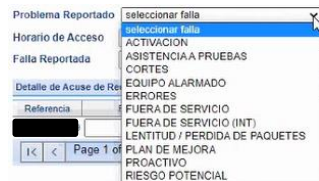
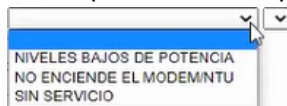
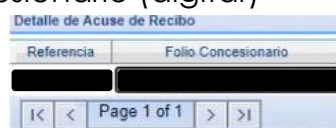
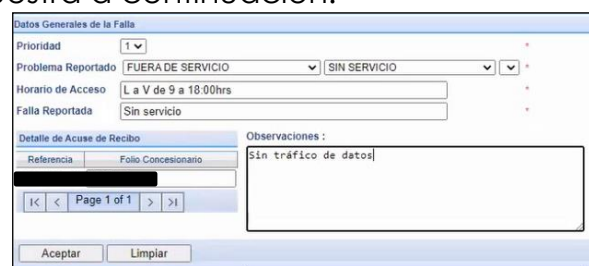
Paso	Acción
5	Dar clic en Alta Queja, el sistema despliega los siguientes campos. 
6	Seleccionar la Empresa y el sistema despliega la Lista de Interlocutores de Sitios. 
7	Seleccionar o dar de alta los datos del responsable: Seleccionar:  Alta de responsable: 

Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias,

continuación...

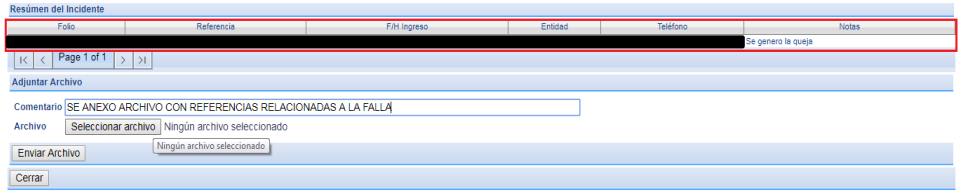
Procedimiento Incidencias Alta, continuación

Paso	Acción
8	Tipificar la falla con los siguientes campos: - Prioridad - Problema reportado (seleccionar)  - El sistema despliega un segundo campo para tipificar el problema reportado. (seleccionar)  - Horario de Acceso (digitar) Horario de Acceso L a V de 9 a 18:00hrs - Falla reportada (digitar) Falla Reportada Sin servicio - Folio de Concesionario (digitar)  - Observaciones Observaciones : Sin tráfico de datos Como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

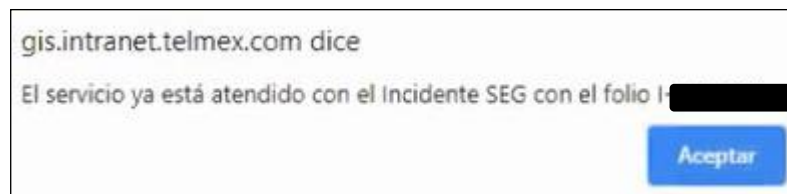
8.4 Incidencias, continuación...

Procedimiento Incidencias Alta, continuación

Paso	Acción
9	Dar clic en Aceptar, el sistema genera el <u>Folio SEG</u> para el seguimiento de la falla; como se muestra a continuación:  Nota: Adicionalmente se presenta la opción para subir un archivo con información relacionada a la falla, o las referencias adicionales que están relacionadas a la falla reportada.
10	Dar clic en Cerrar y da por terminada el Alta de la Incidencia.

Mensajes del sistema

Al ingresar nuevamente una referencia de servicio, con un reporte de Incidencia, el sistema mostrará el siguiente mensaje.



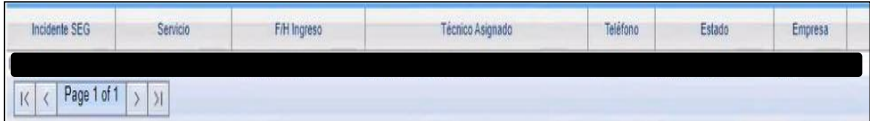
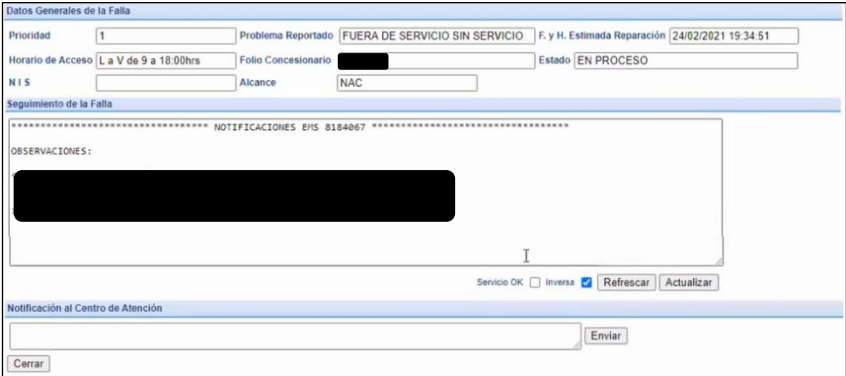
Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias,

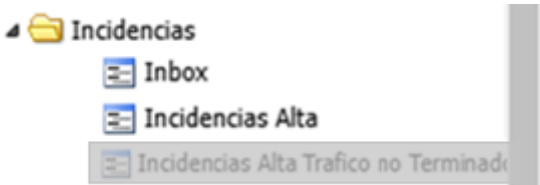
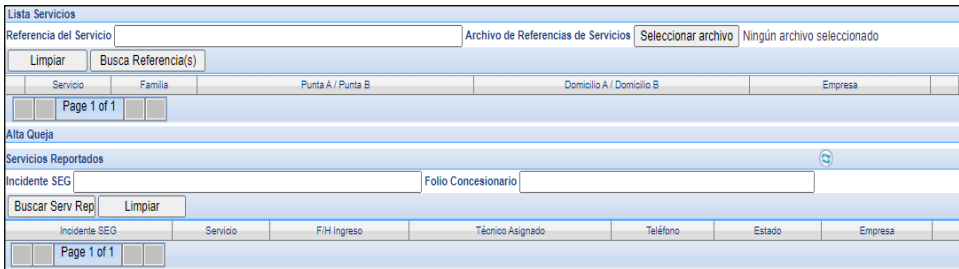
continuación...

Consulta del detalle del incidente

Procedimiento de consulta de detalle del incidente reportado.

Paso	Acción
1	Digitar el Folio SEG del Incidente. 
2	Dar clic en Buscar Serv Rep, el sistema despliega los datos del incidente. 
3	Seleccionar el renglón del registro y el sistema desplegará el detalle del incidente.  Nota: Si se requiere incluir más comentarios, digitar estos y dar clic en Enviar.
4	Dar clic en Cerrar para terminar la consulta de detalle del incidente.

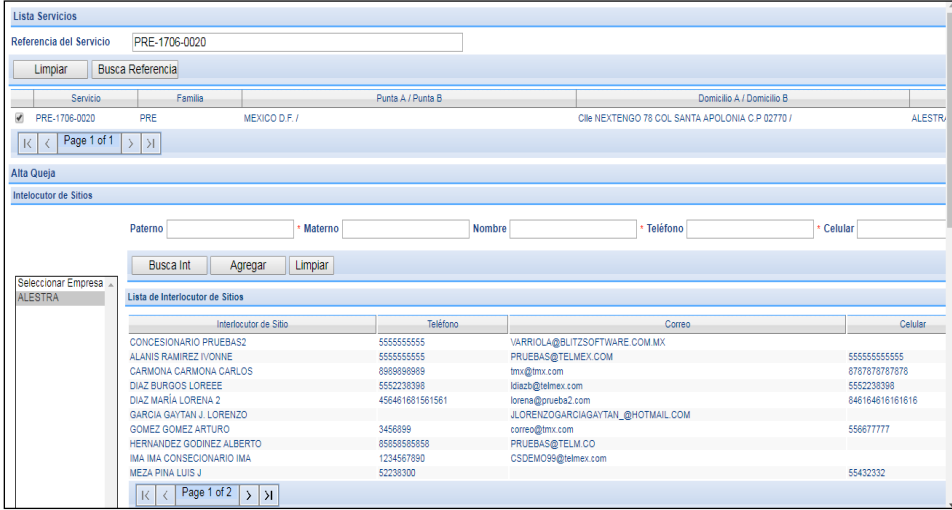
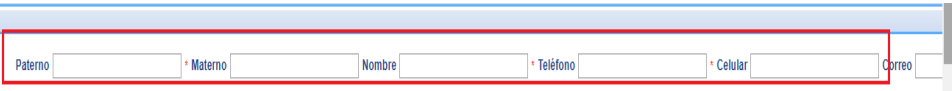
Incidencias Procedimiento para levantar las incidencias de los servicios de
Alta Tráfico no Terminado interconexión del tráfico no terminado.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Incidencias 
2	Al seleccionar la opción Incidencias Alta Tráfico no Terminado; el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Digitar la referencia del servicio que se requiere reportar el incidente.
4	Seleccionar el archivo de referencia de servicios, dando clic en: Seleccionar archivo

Continúa en la siguiente página...

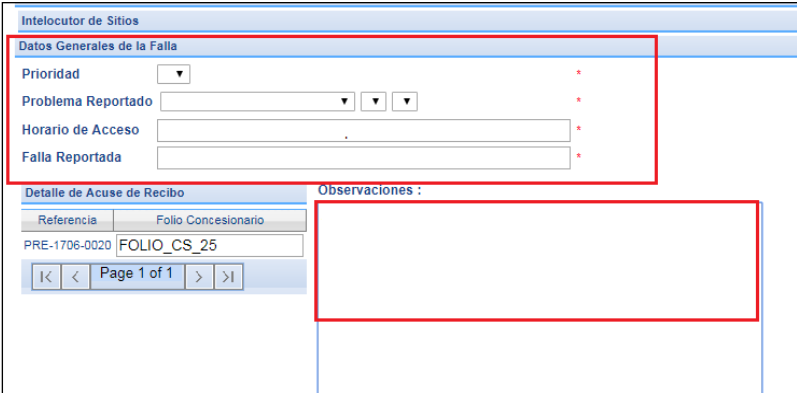
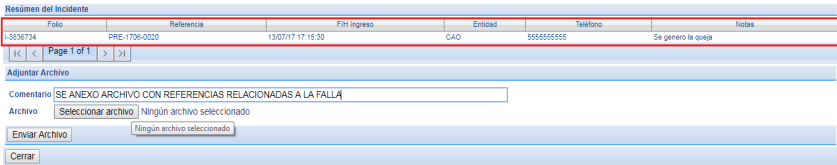
Incidencias Alta Tráfico no Terminado,

continuación

Paso	Acción
5	Dar clic en Buscar referencia y Dar clic en Alta de Queja; el sistema despliega la siguiente pantalla: 
6	Seleccionar o dar de alta los datos del responsable, en los campos correspondientes: 

Continúa en la siguiente página...

**Incidencias
Alta Tráfico no
Terminado,**
continuación

Paso	Acción
7	Tipificar la falla en los siguientes campos: • Prioridad • Problema reportado • Falla reportada • Observaciones Como se muestra a continuación: 
8	Dar clic en Aceptar, el sistema genera un folio SEG para el seguimiento de la falla; como se muestra a continuación:  Nota: Adicionalmente se presenta la opción para subir un archivo con información relacionada a la falla, o las referencias adicionales que están relacionadas a la falla reportada.

8.5 Notificaciones

Módulo Notificaciones

El módulo Notificaciones permite consultar el histórico de todas las notificaciones que TELMEX tiene como obligación con los CS, para dar a conocer los diferentes tipos de Notificaciones, así como, informar al CS si se tienen programados trabajos en la plataforma de SEG o integración de nuevas funcionalidades.

El módulo Notificaciones contiene dos opciones; estas son:

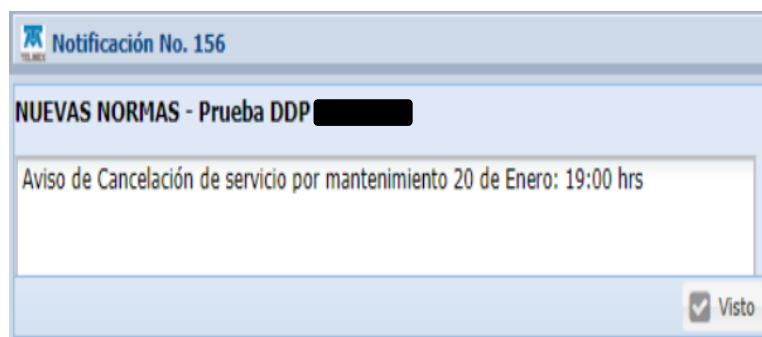
- Mensajes
- Tareas programadas

Tipo de Notificaciones

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

- Mantenimiento al Sistema Electrónico de Gestión
- Intermitencia 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.

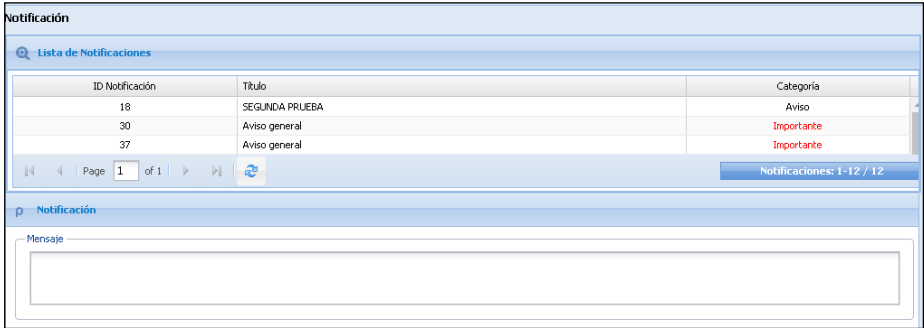
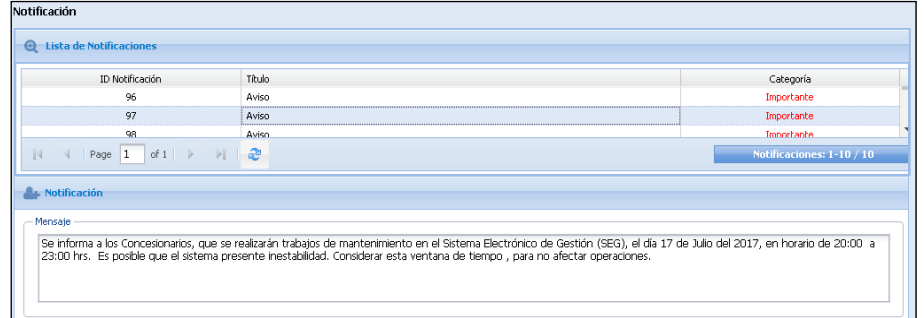


Continúa en la siguiente página...

8.5 Notificaciones, continuación...

Mensajes

Procedimiento para realizar la consulta de mensajes del SEG de los servicios de Interconexión.

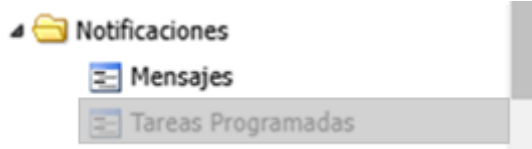
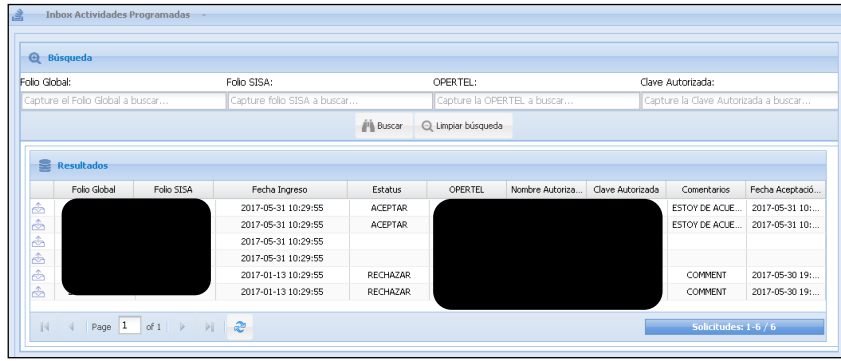
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Notificaciones. 
2	Al seleccionar la opción Mensajes; el sistema despliega la siguiente pantalla:  Dar clic en  para refrescar la lista de Notificaciones.
3	Dar clic sobre el renglón del mensaje a visualizar, con esta acción el sistema desplegará el mensaje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

Continúa en la siguiente página...

8.5 Notificaciones, continuación...

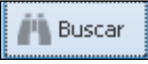
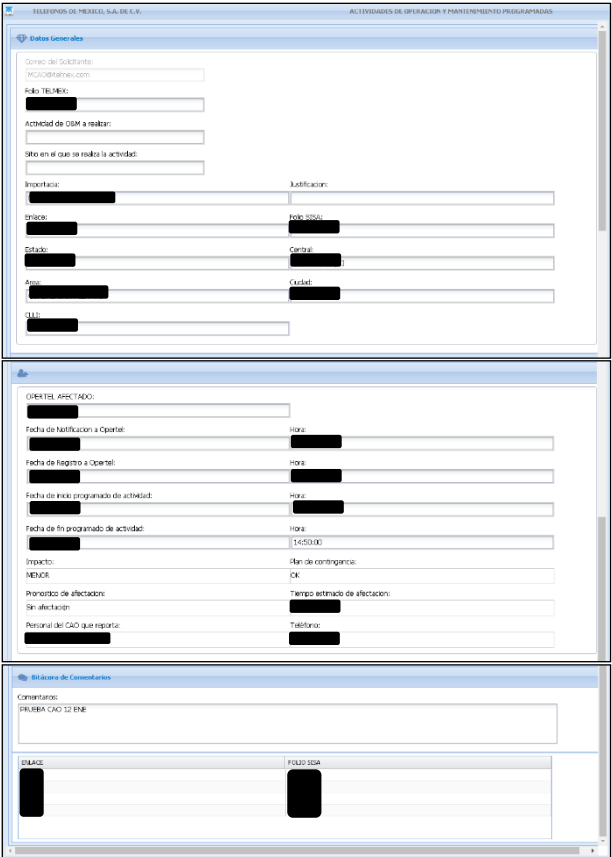
Tareas programadas

Procedimiento para realizar la consulta de las tareas programadas en el SEG de los servicios de Interconexión.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta de Notificaciones. 
2	Al seleccionar la opción Tareas programadas; 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 Global • Folio SISA • Opertel • Clave autorizada

Continúa en la siguiente página...

Tareas programadas, continuación

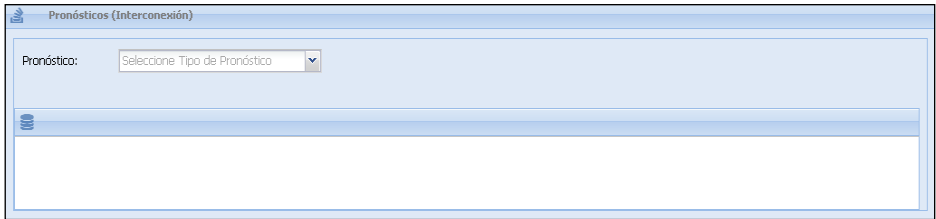
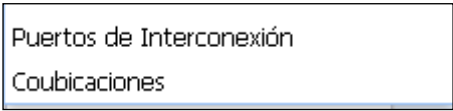
Paso	Acción
4	Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.
5	Seleccionar y dar clic en el icono , el sistema desplegará el siguiente formato: 

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos

Pronósticos El módulo Pronósticos permite agregar, ratificar y consultar los pronósticos de los servicios de Interconexión que requiere el Ccesionario por Semestre.

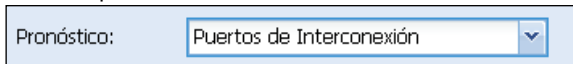
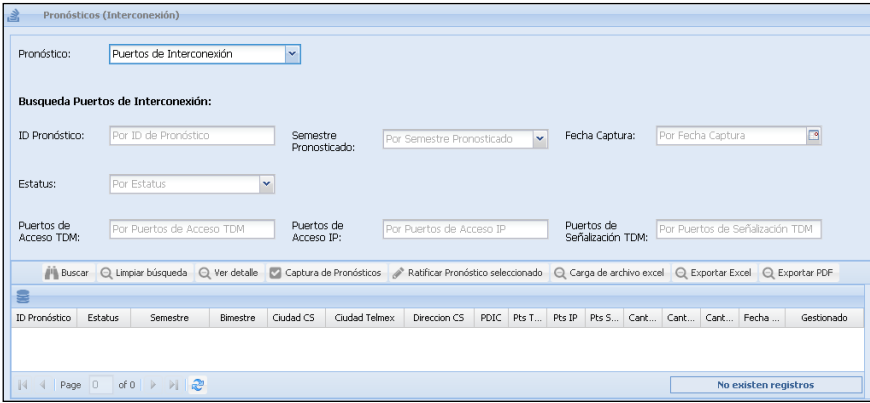
Pronósticos / Ratificación Procedimiento para la consulta de Pronósticos / Ratificación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Pronósticos. 
2	Al seleccionar de Pronósticos la opción Pronósticos / ratificación; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
3	Seleccionar el tipo de pronóstico a consultar, el sistema cuenta con los siguientes pronósticos.  Nota: Dependiendo del pronóstico el sistema desplegará diferentes criterios de búsqueda.

Continúa en la siguiente página...

Pronóstico Puertos de Interconexión

Procedimiento de consulta de los pronósticos de Puertos de Interconexión.

Paso	Acción
1	Seleccionar del campo pronóstico, la opción Puertos de Interconexión, con esta acción el sistema despliega un nuevo combo con el campo Concesionario: 
2	Seleccionar al concesionario a consultar el sistema desplegará los diferentes criterios de búsqueda; como se muestra a continuación: 
3	Seleccionar los criterios de búsqueda que requieras en tu consulta. Los criterios con los que cuenta esta opción son: • ID Pronóstico • Semestre Pronosticado • Fecha de captura • Estatus • Puertos de Acceso IP
4	Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.

Continúa en la siguiente página...

Pronóstico Puertos de Interconexión,

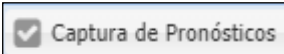
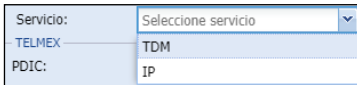
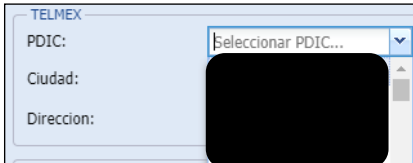
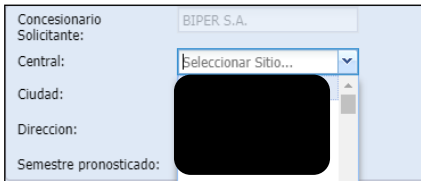
continuación

Paso	Acción																
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>Realizar una nueva consulta</td><td>Dar clic en  Limpiar búsqueda</td></tr> <tr> <td>Ver el detalle del pronóstico</td><td>Dar clic en  Ver detalle</td></tr> <tr> <td>Captura de pronóstico</td><td>Dar clic en ☒ Captura de Pronósticos</td></tr> <tr> <td>Ratificar pronóstico seleccionado</td><td>Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado</td></tr> <tr> <td>Carga de archivo Excel</td><td>Dar clic en  Carga de archivo excel</td></tr> <tr> <td>Exportar el resultado en un archivo de Excel</td><td>Dar clic en  Exportar Excel</td></tr> <tr> <td>Exportar el resultado en formato PDF</td><td>Dar clic en  Exportar PDF</td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar una nueva consulta	Dar clic en  Limpiar búsqueda	Ver el detalle del pronóstico	Dar clic en  Ver detalle	Captura de pronóstico	Dar clic en ☒ Captura de Pronósticos	Ratificar pronóstico seleccionado	Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado	Carga de archivo Excel	Dar clic en  Carga de archivo excel	Exportar el resultado en un archivo de Excel	Dar clic en  Exportar Excel	Exportar el resultado en formato PDF	Dar clic en  Exportar PDF
Si se requiere...	Entonces...																
Realizar una nueva consulta	Dar clic en  Limpiar búsqueda																
Ver el detalle del pronóstico	Dar clic en  Ver detalle																
Captura de pronóstico	Dar clic en ☒ Captura de Pronósticos																
Ratificar pronóstico seleccionado	Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado																
Carga de archivo Excel	Dar clic en  Carga de archivo excel																
Exportar el resultado en un archivo de Excel	Dar clic en  Exportar Excel																
Exportar el resultado en formato PDF	Dar clic en  Exportar PDF																

Continúa en la siguiente página...

Captura de Pronóstico

Para dar de alta un Pronóstico de Puertos de Interconexión realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Dar clic en , con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
2	Seleccionar el tipo de servicio: 
3	Seleccionar el Puerto de Interconexión TELMEX: 
4	Seleccionar la central: 

Continúa en la siguiente página...

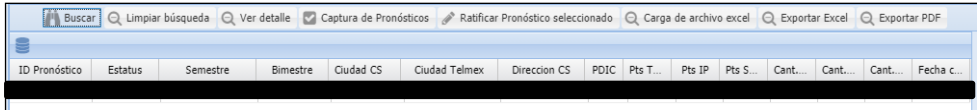
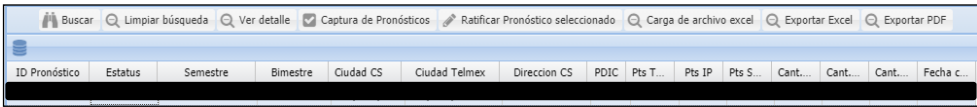
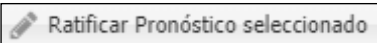
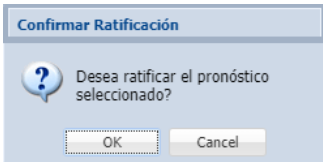
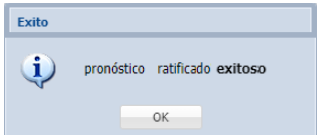
Captura de Pronóstico, continuación

Paso	Acción																														
5	Digitar los requerimientos de los puertos: Requerimiento de puertos Puertos de acceso TDM: Puertos de acceso IP: Puertos de Señalización TDM:																														
6	Digitar la referencia de la coubicación: Coubicación Coubicación:																														
7	Dar clic en , si la información es correcta, el sistema desplegará la siguiente ventana. Exito  Se genero exitosamente el registro OK Dar clic en  observa como el registro ya se desplego junto con los anteriores. <table><tr><th>ID Pronóstico</th><th>Estatus</th><th>Semestre</th><th>Bimestre</th><th>Ciudad CS</th><th>Ciudad Telmex</th><th>Direccion CS</th><th>PDIC</th><th>Pts T</th><th>Pts IP</th><th>Pts S</th><th>Cant.</th><th>Cant.</th><th>Cant.</th><th>Fecha c.</th></tr><tr><td colspan="15"></td></tr></table>	ID Pronóstico	Estatus	Semestre	Bimestre	Ciudad CS	Ciudad Telmex	Direccion CS	PDIC	Pts T	Pts IP	Pts S	Cant.	Cant.	Cant.	Fecha c.															
ID Pronóstico	Estatus	Semestre	Bimestre	Ciudad CS	Ciudad Telmex	Direccion CS	PDIC	Pts T	Pts IP	Pts S	Cant.	Cant.	Cant.	Fecha c.																	

Continúa en la siguiente página...

Ratificar Pronóstico

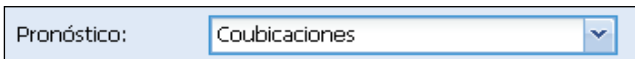
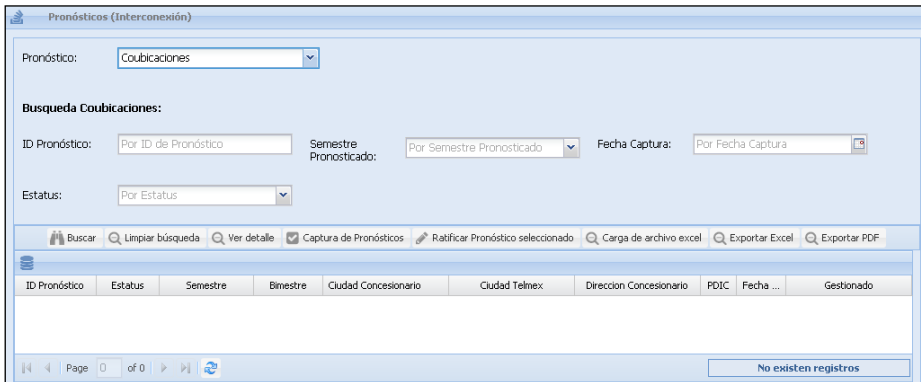
Para ratificar los pronósticos dados de alta en semestres anteriores, realizar los siguientes pasos.

Paso	Acción
1	Realizar la búsqueda del pronóstico a ratificar con el procedimiento conocido. 
2	Seleccionar el pronóstico a ratificar. 
3	Dar clic en  y el sistema despliega la siguiente ventana: 
4	Dar clic en  si los datos son correctos el sistema desplegará la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

Pronóstico de Coubicaciones

Procedimiento de consulta de los pronósticos de Coubicaciones.

Paso	Acción
1	Seleccionar del campo pronóstico, la opción Coubicación, con esta acción el sistema despliega un nuevo combo con el campo Concesionario: 
2	Seleccionar al concesionario a consultar el sistema desplegará los diferentes criterios de búsqueda; como se muestra a continuación: 
3	Seleccionar los criterios de búsqueda que se requiera en la consulta. Los criterios con los que cuenta esta opción son: • ID Pronóstico • Semestre Pronosticado • Fecha de captura • Estatus
4	Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.

Continúa en la siguiente página...

Pronóstico de Coubicaciones,

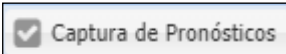
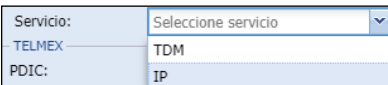
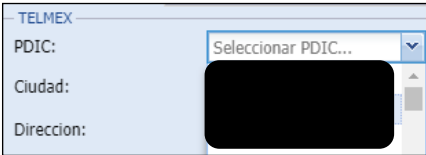
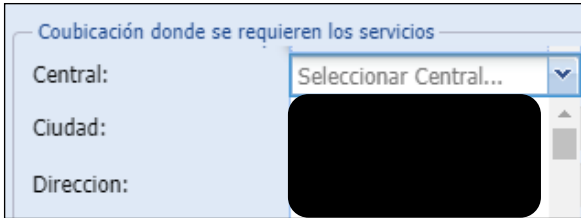
continuación

Paso	Acción																
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>Realizar una nueva consulta</td><td>Dar clic en  Limpiar búsqueda</td></tr> <tr> <td>Ver el detalle del pronóstico</td><td>Dar clic en  Ver detalle</td></tr> <tr> <td>Capturar de pronóstico</td><td>Dar clic en  Captura de Pronósticos</td></tr> <tr> <td>Ratificar pronóstico seleccionado</td><td>Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado</td></tr> <tr> <td>Carga de archivo Excel</td><td>Dar clic en  Carga de archivo excel</td></tr> <tr> <td>Exportar el resultado en un archivo de Excel</td><td>Dar clic en  Exportar Excel</td></tr> <tr> <td>Exportar el resultado en formato PDF</td><td>Dar clic en  Exportar PDF</td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar una nueva consulta	Dar clic en  Limpiar búsqueda	Ver el detalle del pronóstico	Dar clic en  Ver detalle	Capturar de pronóstico	Dar clic en  Captura de Pronósticos	Ratificar pronóstico seleccionado	Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado	Carga de archivo Excel	Dar clic en  Carga de archivo excel	Exportar el resultado en un archivo de Excel	Dar clic en  Exportar Excel	Exportar el resultado en formato PDF	Dar clic en  Exportar PDF
Si se requiere...	Entonces...																
Realizar una nueva consulta	Dar clic en  Limpiar búsqueda																
Ver el detalle del pronóstico	Dar clic en  Ver detalle																
Capturar de pronóstico	Dar clic en  Captura de Pronósticos																
Ratificar pronóstico seleccionado	Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado																
Carga de archivo Excel	Dar clic en  Carga de archivo excel																
Exportar el resultado en un archivo de Excel	Dar clic en  Exportar Excel																
Exportar el resultado en formato PDF	Dar clic en  Exportar PDF																

Continúa en la siguiente página...

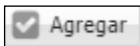
Captura de Pronóstico

Para dar de alta un Pronóstico de Coubicación realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Dar clic en , con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
2	Seleccionar el tipo de servicio: 
3	Seleccionar el Puerto de Interconexión TELMEX: 
4	Seleccionar la Coubicación: 

Continúa en la siguiente página...

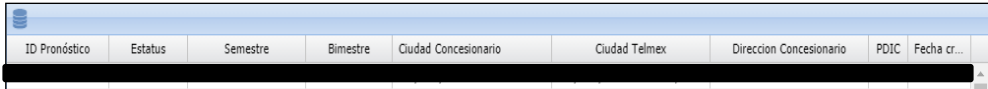
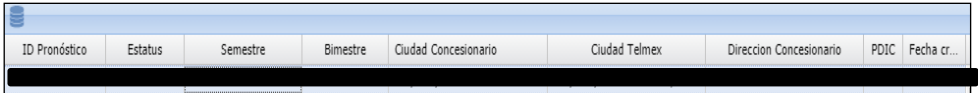
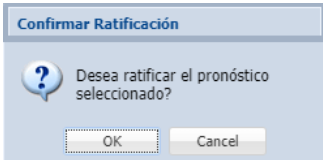
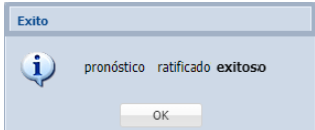
Captura de Pronóstico, continuación

Paso	Acción																		
5	Dar clic en , si la información es correcta, el sistema desplegará la siguiente ventana. Exito  Se genero exitosamente el registro OK Dar clic en  y observar como el registro ya se desplego junto con los anteriores. <table><tr><th>ID Pronóstico</th><th>Estatus</th><th>Semestre</th><th>Bimestre</th><th>Ciudad Concesionario</th><th>Ciudad Telmex</th><th>Direccion Concesionario</th><th>PDIC</th><th>Fecha cr...</th></tr><tr><td>123456789</td><td>Activo</td><td>2023</td><td>1</td><td>Ciudad de México</td><td>Ciudad de México</td><td>Calle de la Independencia</td><td>123456789</td><td>2023-01-01</td></tr></table>	ID Pronóstico	Estatus	Semestre	Bimestre	Ciudad Concesionario	Ciudad Telmex	Direccion Concesionario	PDIC	Fecha cr...	123456789	Activo	2023	1	Ciudad de México	Ciudad de México	Calle de la Independencia	123456789	2023-01-01
ID Pronóstico	Estatus	Semestre	Bimestre	Ciudad Concesionario	Ciudad Telmex	Direccion Concesionario	PDIC	Fecha cr...											
123456789	Activo	2023	1	Ciudad de México	Ciudad de México	Calle de la Independencia	123456789	2023-01-01											

Continúa en la siguiente página...

Ratificar Pronóstico

Para ratificar los pronósticos dados de alta en semestres anteriores, realizar los siguientes pasos.

Paso	Acción
1	Realizar la búsqueda del pronóstico a ratificar con el procedimiento conocido. 
2	Seleccionar el pronóstico a ratificar. 
3	Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado y el sistema despliega la siguiente ventana: 
4	Dar clic en  si los datos son correctos el sistema desplegará la siguiente ventana: 

8.7 Reportes

Módulo Reportes

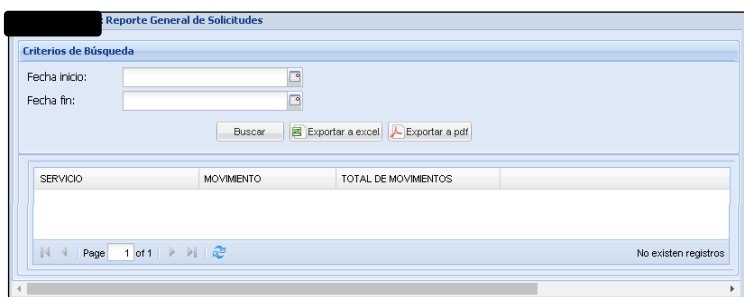
La opción de reportes te permite generar los siguientes tres reportes:

- Reporte de Incidencias Liquidadas
- Reporte de solicitudes en proceso
- Reporte de solicitudes liquidadas
- Reporte General de Incidencias
- Reporte general de solicitudes
- Reporte de Incidencias en Proceso

Reporte General de Solicitudes

El sistema puede generar un Reporte General de Solicitudes del servicio de Interconexión que están en Proceso para lo cual se debe indicar la fecha inicial y final del periodo requerido para la búsqueda.

Para generar el Reporte de solicitudes en proceso en el SEG, se deben realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Reportes. 
2	Al seleccionar la opción Reporte general de solicitudes; El sistema desplegará la siguiente pantalla: 

8.7 Reportes

continuación...

Reporte General de Solicitudes, continuación

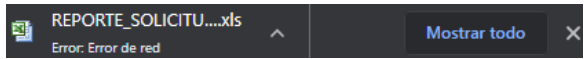
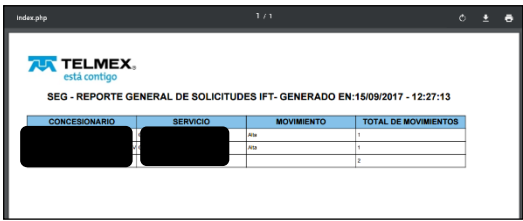
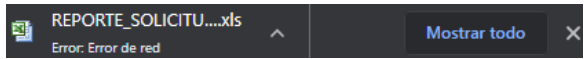
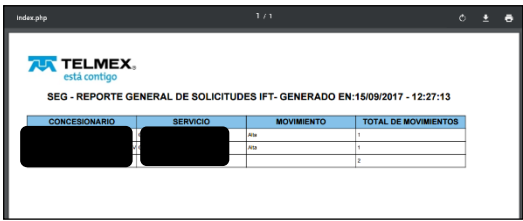
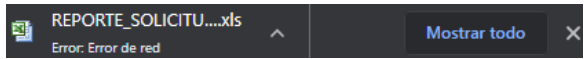
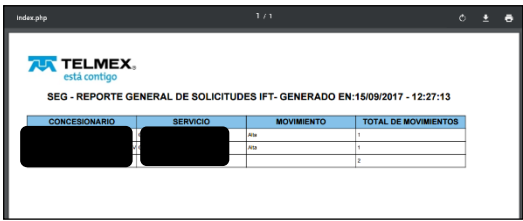
Paso	Acción
3	

Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes

continuación...

Reporte General de Solicitudes, continuación

Paso	Acción						
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>Guardar el reporte en formato de Excel</td><td> Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle de la información consultada.  </td></tr> <tr> <td>Visualizarlo en formato PDF</td><td> Dar clic en  Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla:  </td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle de la información consultada. 	Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en  Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
Si se requiere...	Entonces...						
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle de la información consultada. 						
Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en  Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla: 						

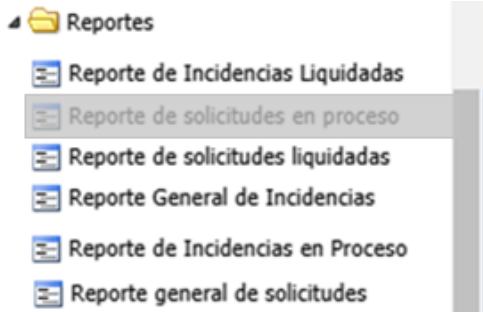
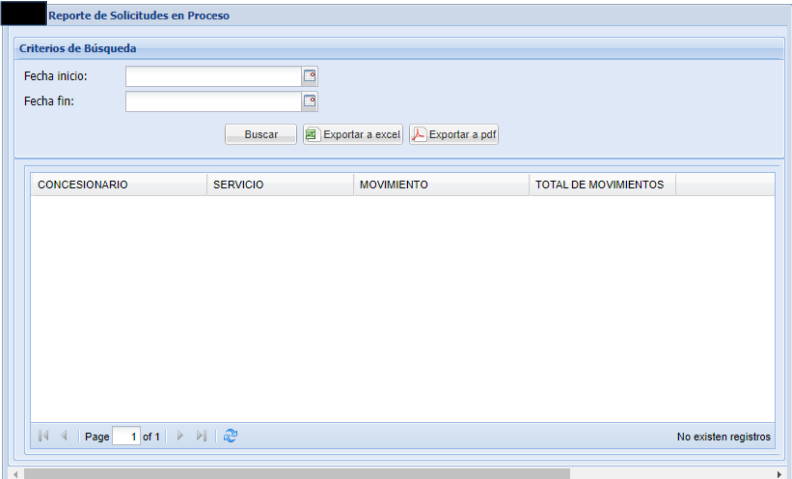
8.7 Reportes

continuación...

Reporte de solicitudes en proceso

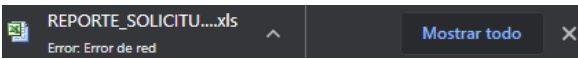
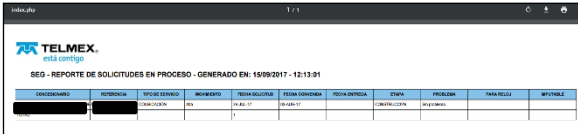
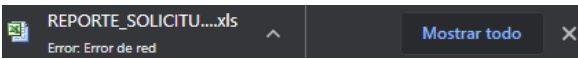
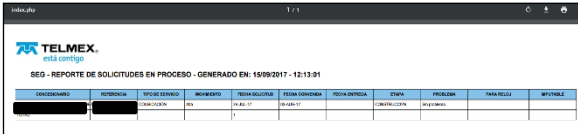
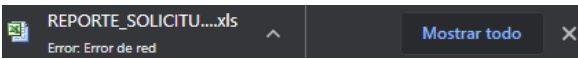
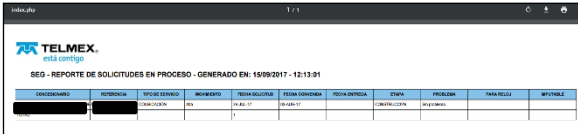
El sistema puede generar un Reporte de Solicitudes del servicio de Interconexión que están en Proceso para lo cual se debe indicar la fecha inicial y final del periodo requerido para la búsqueda.

Para generar el Reporte de solicitudes en proceso en el SEG, se deben realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Reportes. 
2	Al seleccionar de la opción Reporte de solicitudes en Proceso; El sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

Reporte de solicitudes en proceso,
continuación

Paso	Acción						
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table><tr><th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td>Guardar el reporte en formato de Excel</td><td> Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle de la información. </td></tr><tr><td>Visualizarlo en formato PDF</td><td> Dar clic en  Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador: </td></tr></table>	Si se requiere...	Entonces...	Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle de la información. 	Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en  Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador: 
Si se requiere...	Entonces...						
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle de la información. 						
Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en  Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador: 						

Continúa en la siguiente página...

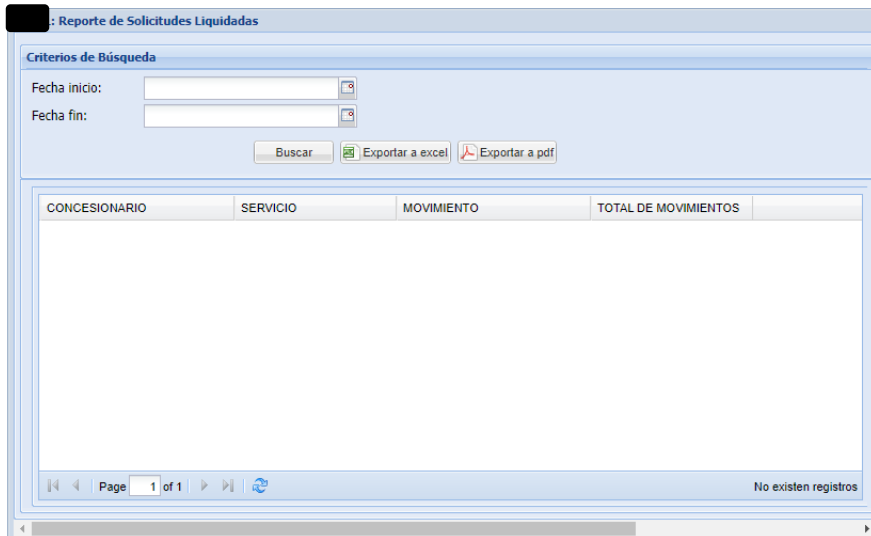
8.7 Reportes

continuación...

Reporte de solicitudes liquidadas

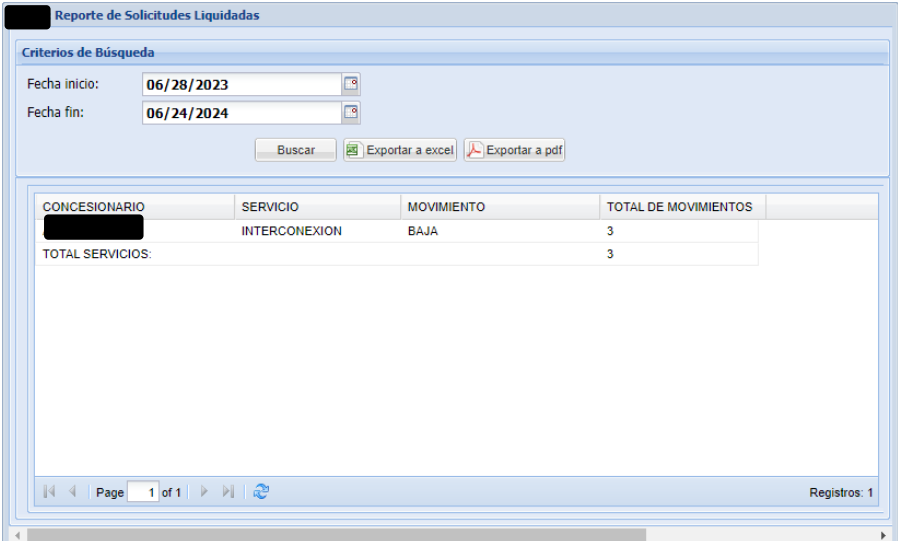
El sistema puede generar un Reporte de Solicitudes del servicio de Interconexión que están liquidadas, para lo cual se debe indicar la fecha inicial y final del periodo requerido para la búsqueda.

Para generar el Reporte de solicitudes liquidadas en el SEG, se deben realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla carpeta Reportes. 
2	Seleccionar la opción Reporte de solicitudes liquidadas; El sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

Reporte de solicitudes liquidadas, continuación

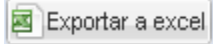
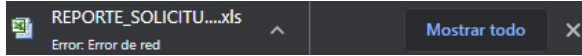
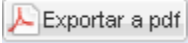
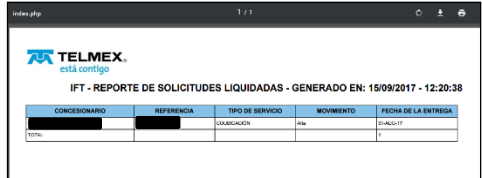
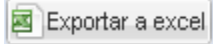
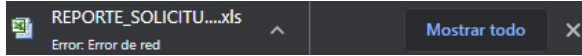
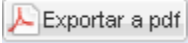
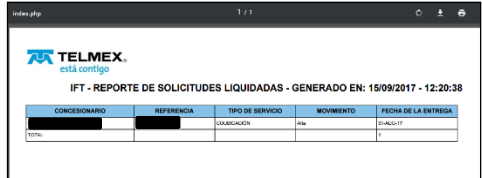
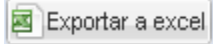
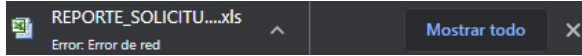
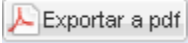
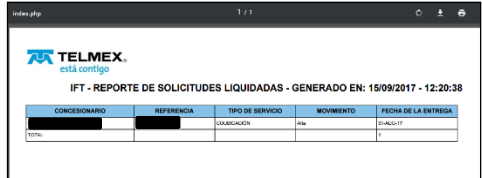
Paso	Acción
3	• Seleccionar la fecha inicial con el icono  • Seleccionar la fecha final con el icono  
4	Dar clic en Buscar; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación: 

Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes

continuación...

Reporte de solicitudes liquidadas, continuación

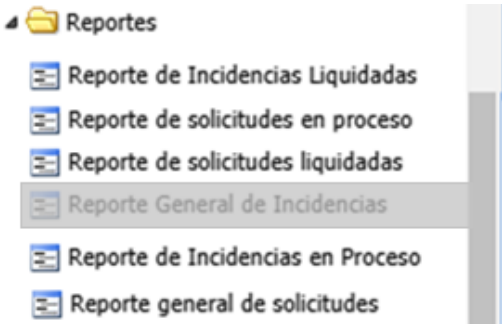
Paso	Acción						
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>Guardar el reporte en formato de Excel</td><td> Dar clic en , el sistema descargará el archivo con el detalle de la información.  </td></tr> <tr> <td>Visualizarlo en formato PDF</td><td> Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:  </td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo con el detalle de la información. 	Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador: 
Si se requiere...	Entonces...						
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo con el detalle de la información. 						
Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador: 						

Continúa en la siguiente página...

Reporte General de Incidencias

El sistema puede generar un Reporte General de Incidencias para lo cual, se debe indicar la fecha inicial y final requerido para la búsqueda.

Para generar el Reporte General de Incidencias en el SEG, se deben realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Reportes. 
2	Seleccionar la opción Reporte general de Incidencias; El sistema desplegará la siguiente pantalla: 

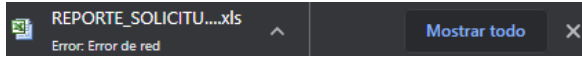
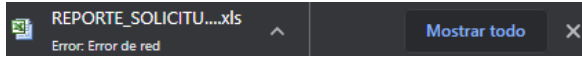
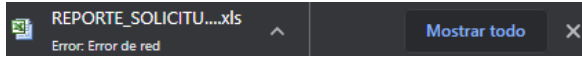
Continúa en la siguiente página...

Reporte
general de
Incidencias,
continuación

Paso	Acción
3	• Seleccionar la fecha inicial con el icono  • Seleccionar la fecha final con el icono  CONCESIONARIOINCIDENTE SEGREFERENCIA SISAPRIORIDAD No existen datos Mostrando 0 registros Fecha Inicio dd/mm/aaaa Fecha Fin dd/mm/aaaa Entidad <Todos> También se puede filtrar por la Entidad Telmex o Telnor
4	Dar clic en Buscar; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación: TELMEXReporte General CONCESIONARIOINCIDENTE SEGREFERENCIA SISAPRIORIDADETAPA 1 Conciliado y liquidado 1 Conciliado y liquidado Mostrando 1 de 2 registros, Total: 2 Anterior 1 Siguiente Fecha Inicio 27/06/2023 Fecha Fin 24/06/2024 Entidad <Todos>

Continúa en la siguiente página...

**Reporte
general de
Incidencias,**
continuación

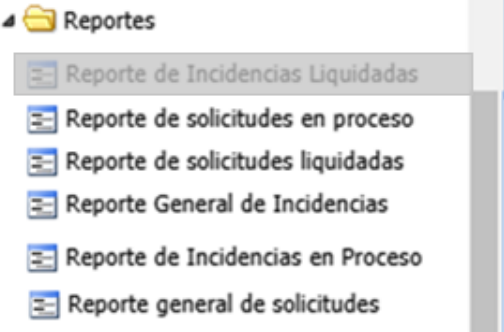
Paso	Acción				
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table> <tr> <th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr> <tr> <td>Guardar el reporte en formato de Excel</td><td> Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle de la consulta.  </td></tr> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle de la consulta. 
Si se requiere...	Entonces...				
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle de la consulta. 				

Reporte de Incidencias Liquidadas

El sistema puede generar un Reporte General de Incidencias Liquidadas que permite filtrar la información por las combinación de las siguientes opciones:

- Incidente
- Referencia SISA
- Servicio
- Prioridad
- Entidad
- Fecha de inicio y Fecha de fin (de la apertura del incidente)

Para generar el Reporte de Incidencias Liquidadas en el SEG, se deben realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta de Reportes . 
2	Al seleccionar la opción Reporte de Incidencias Liquidadas ; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

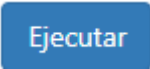
Continúa en la siguiente página...

Reporte de Incidencias Liquidadas, continuación

Paso

Acción

3

Elegir los filtros que se requieran y dar click en  y arrojará el siguiente resultado:

Reporte de Incidencias Liquidadas

NO. INCIDENTE	SEG	FOLIO MEDIO ALTERNIO	FOLIO CONCESIONARIO	REFERENCIA SISA	SERVICIO	CONCESIONARIO	PRIORIDAD	FALLA REPORTADA	FALLA ENCONTRADA	SUBCAUSA DE PARO DE RELOJ ATRIBUIBLE AL CS
1							1	Fuera de servicio	Daño en cableado de fibra óptica AEP	
1							1	Fuera de servicio	En Paro en la Red Telmex	Traslado del técnico del CS al sitio
1							1	Fuera de servicio	En Paro en la Red Telmex	
1							1	Fuera de servicio	Para de línea CS	OTRO
1							1	Fuera de servicio	En Paro en la Red Telmex	Permiso de acceso al sitio del CS
3							3	Asistencia a usuarios	Asistencia a usuarios	
3							3	Asistencia a usuarios	Asistencia a usuarios	
3							3	Asistencia a usuarios	Asistencia a usuarios	
3							3	Asistencia a usuarios	Asistencia a usuarios	
1							1	Fuera de servicio	Para en Red de Transporte	

Mostrando 1 de 10 registros, Total: 13

Anterior 1 2 Siguiente

4

Al oprimir el botón , se mostrará el detalle del incidente:

Reporte de Incidencias Liquidadas

NO. INCIDENTE	SEG	FOLIO MEDIO ALTERNIO	FOLIO CONCESIONARIO	REFERENCIA SISA	SERVICIO	CONCESIONARIO	PRIORIDAD	FALLA REPORTADA	FALLA ENCONTRADA	SUBCAUSA DE PARO DE RELOJ ATRIBUIBLE AL CS
1							1	Fuera de servicio	Daño en cableado de fibra óptica AEP	

SUBCAUSA DE PARO DE RELOJ NO ATRIBUIBLE AL CS

CAUSA DE FALLA

FECHA Y HORA DE INICIO

RESPONSABLE DE INCIDENTE

FECHA Y HORA LIQUIDACION

DURACION DE LA QUEJA (MINUTOS)

INICIO DE PARO DE RELOJ ATRIBUIBLE AL CS

FIN DE PARO DE RELOJ ATRIBUIBLE AL CS

CAUSA DE PARO DE RELOJ NO ATRIBUIBLE AL CS

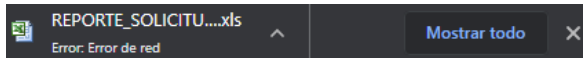
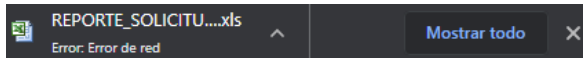
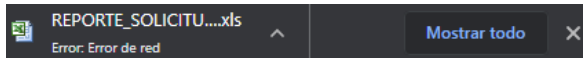
CAUSA DE PARO DE RELOJ ATRIBUIBLE AL CS

Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes

continuación...

Reporte de Incidencias Liquidadas, continuación

Paso	Acción				
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table><tr><th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td>Guardar el reporte en formato de Excel</td><td> Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle del reporte. </td></tr></table>	Si se requiere...	Entonces...	Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle del reporte. 
Si se requiere...	Entonces...				
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo con el detalle del reporte. 				

Reporte de Incidencias en Proceso

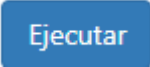
El sistema puede generar un Reporte de Incidencias en Proceso que permite filtrar la información por las combinación de las siguientes opciones:

- Incidente SEG
- Referencia SISA
- Fecha inicio
- Fecha Fin
- Alcance
- Falla Reportada
- Prioridad
- Etapa
- Entidad

Para generar el Reporte de Incidencias en Proceso en el SEG, se deben realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Reportes. 
2	Seleccionar la opción Reporte de Incidencias en Proceso; El sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Reporte de Incidencias en Proceso, continuación

Paso	Acción				
3	Elegir los filtros que se requieran y dar click en  y arrojará el siguiente resultado:  Reporte de Incidencias en Proceso NO. INCIDENTE SEG REFERENCIA SISA CONCESIONARIO FALLA REPORTADA PRIORIDAD DE CS FECHA Y HORA DE INICIO ETAPA TOTAL PAROS DE RELOJ FECHA Y HORA ESTIMADA DE REPARACIÓN FOLIO MEDIO ALTERNIO No existen datos Sin registros Incidente SEG Referencia SISA Fecha Inicio Fecha Fin Alcance Falla Reportada Prioridad Etapa Entidad Seleccionar... Seleccionar... 01/09/2024 17/09/2024 Seleccionar... Seleccionar... Seleccionar... Seleccionar... Anterior Siguiente Ejecutar Limpiar				
4	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table><tr><th>Si se requiere...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td>Guardar el reporte en formato de Excel</td><td> Dar clic en , el sistema descargará el archivo con el detalle del reporte.  ReporteIncidenciasProceso (10).xlsx 7,3 KB • Hace 12 minutos </td></tr></table>	Si se requiere...	Entonces...	Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo con el detalle del reporte.  ReporteIncidenciasProceso (10).xlsx 7,3 KB • Hace 12 minutos
Si se requiere...	Entonces...				
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo con el detalle del reporte.  ReporteIncidenciasProceso (10).xlsx 7,3 KB • Hace 12 minutos				

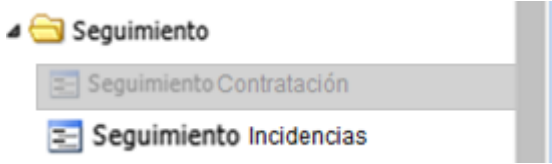
Continúa en la siguiente página...

8.8 Seguimiento

Seguimiento de servicios de interconexión

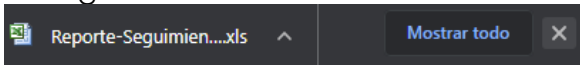
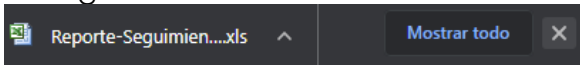
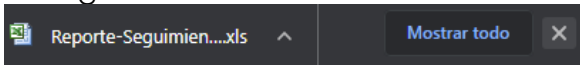
El sistema SEG permite realizar el seguimiento de todas las solicitudes generadas por tipo de servicio y por otros criterios con los que cuenta el sistema.

Procedimiento de consulta del seguimiento de los servicios de interconexión.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Seguimiento . 
2	Al seleccionar la opción Seguimiento Contratación ; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
3	Seleccionar los criterios de búsqueda que requieras en tu consulta. • Folio SEG • Referencia • Fecha de Inicio • Fecha Final • Etapa • Tipo de servicio

Continúa en la siguiente página...

Seguimiento de servicios de interconexión, continuación

Paso	Acción								
4	Dar clic en Buscar; el sistema presentará el resultado de acuerdo a los criterios seleccionados, como se muestra a continuación:  Nota: Todas las columnas que contiene esta pantalla, se encuentran enlistadas en la siguiente página.								
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</td></tr> <tr> <td>Realizar la consulta del Folio Medio Alterno</td><td> Desplaza la pantalla con la barra inferior, hasta el final de las columnas de la derecha.  </td></tr> <tr> <td>Exportar el resultado de la búsqueda a un archivo Excel</td><td> Dar clic en Exportar, el sistema descargará el archivo.  </td></tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar	Realizar la consulta del Folio Medio Alterno	Desplaza la pantalla con la barra inferior, hasta el final de las columnas de la derecha. 	Exportar el resultado de la búsqueda a un archivo Excel	Dar clic en Exportar, el sistema descargará el archivo. 
Si se requiere...	Entonces...								
Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar								
Realizar la consulta del Folio Medio Alterno	Desplaza la pantalla con la barra inferior, hasta el final de las columnas de la derecha. 								
Exportar el resultado de la búsqueda a un archivo Excel	Dar clic en Exportar, el sistema descargará el archivo. 								

Continúa en la siguiente página...

8.8 Seguimiento

continuación...

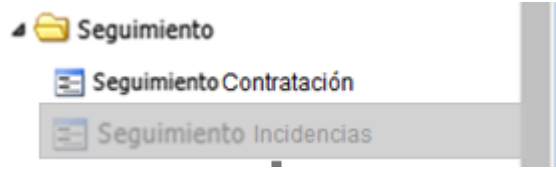
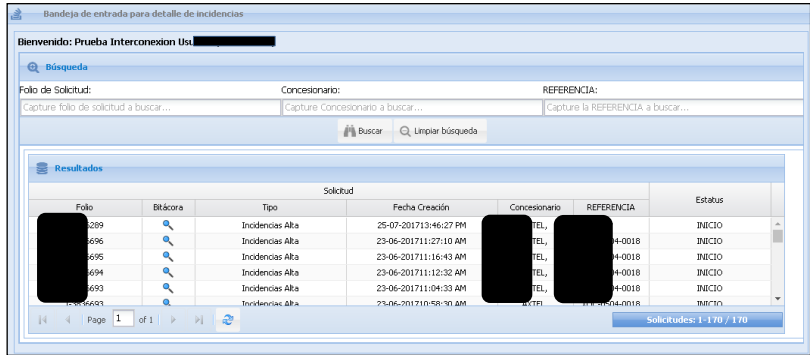
Seguimiento de servicios de interconexión, *continuación*

Las columnas con las que cuenta la pantalla de seguimiento son:

- Folio SEG
- Concesionario
- Referencia
- Servicio Solicitado
- Capacidad
- Movimiento
- Servicio Pronosticado
- Servicio Ratificado
- Fecha Estimada de Entrega
- Fecha Baja
- Etapa
- Paro de Reloj
- Motivo paro de reloj
- Fecha inicial de paro de reloj
- Fecha final de paro de reloj
- Fecha de Liquidación
- Tiempo Total de Entrega
- Fecha de validación de la Solicitud
- Más información (es la única columna que te permite desplegar una ventana con información del servicio consultado)
- Folio Medio Alterno

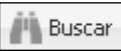
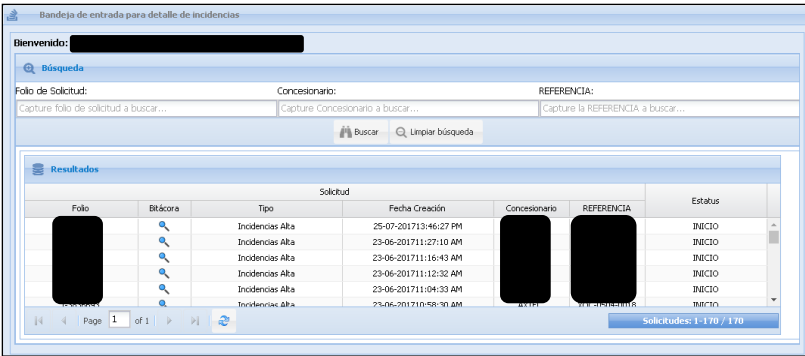
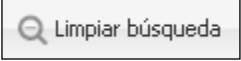
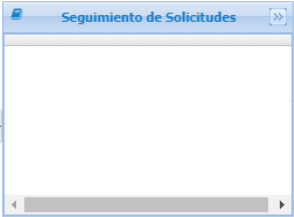
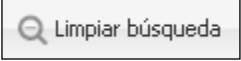
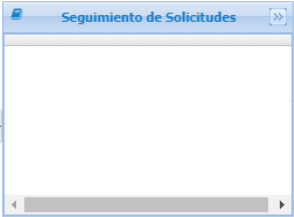
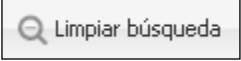
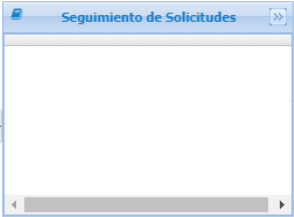


Seguimiento
de servicios
de
interconexión,
continuación

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Seguimiento. 
2	Al seleccionar la opción Seguimiento Incidencias; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

Seguimiento de servicios de interconexión, continuación

Paso	Acción						
3	Digitar los datos de acuerdo con los filtros de búsqueda: 1. Folio de solicitud 2. Concesionario 3. Referencia						
4	Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda realizada, como se muestra a continuación: 						
5	Dar clic en Buscar; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda y procede de acuerdo con lo siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si requieres...</th><th>Entonces...</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar otra consulta</td><td> Dar clic en  </td></tr> <tr> <td>Dar seguimiento a una solicitud</td><td> Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud </td></tr> </tbody> </table>	Si requieres...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en 	Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud
Si requieres...	Entonces...						
Realizar otra consulta	Dar clic en 						
Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud						

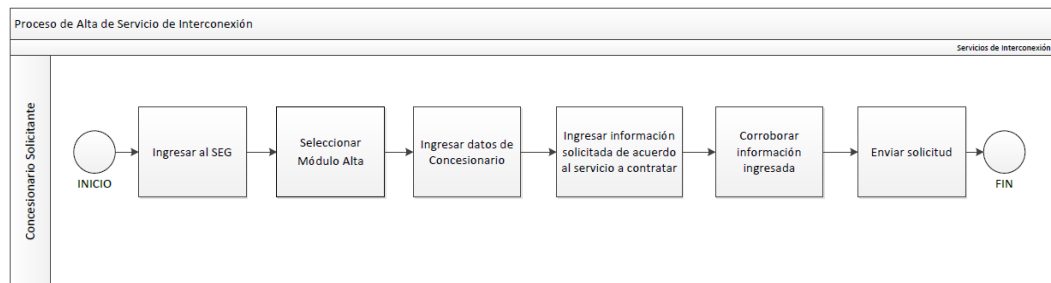
9. Diagramas de flujo

Módulo Contratación

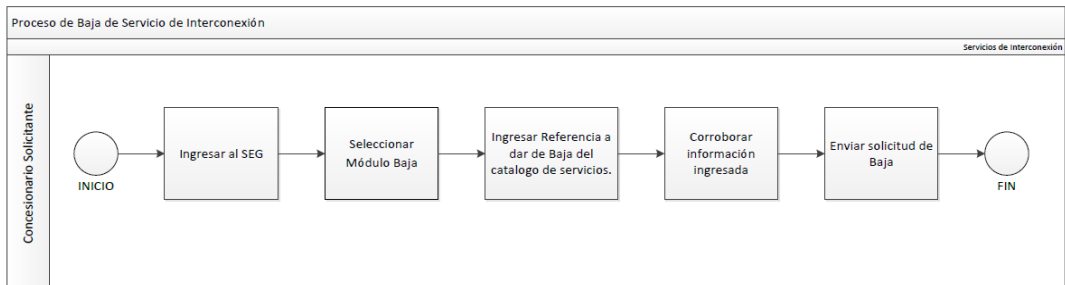
A continuación, se presentan los diagramas de flujo de los siguientes movimientos del módulo de contratación:

- Alta de Servicio de Interconexión
- Baja de Servicio de Interconexión
- Cancelación de Servicio de Interconexión
- Cambio de Ancho de Banda de servicio de Interconexión
- Cambio de Interruptor de Servicio de Interconexión

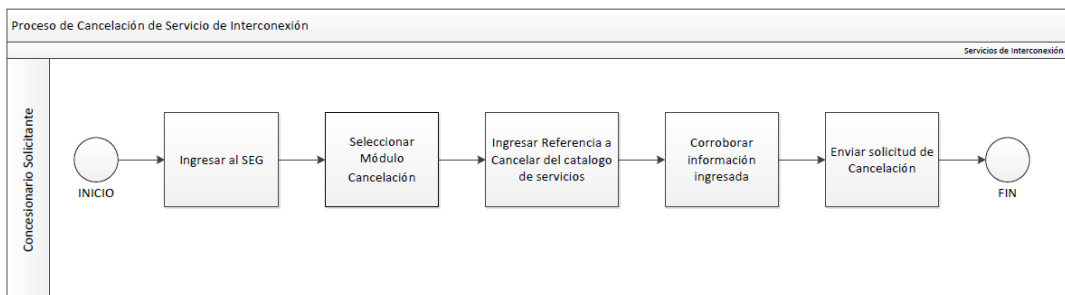
Alta de Servicio de Interconexión



Baja de Servicio de Interconexión



Cancelación de Servicio de Interconexión

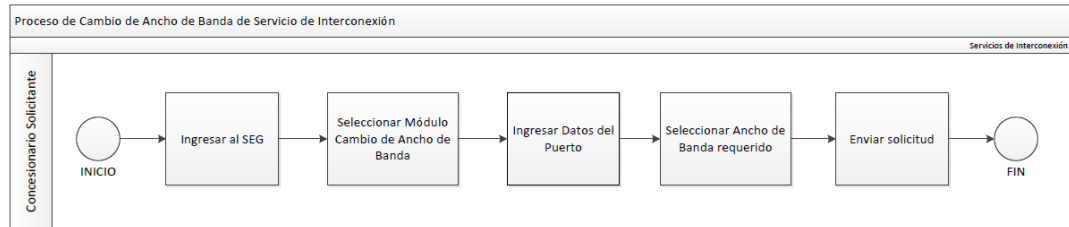


Continúa en la siguiente página...

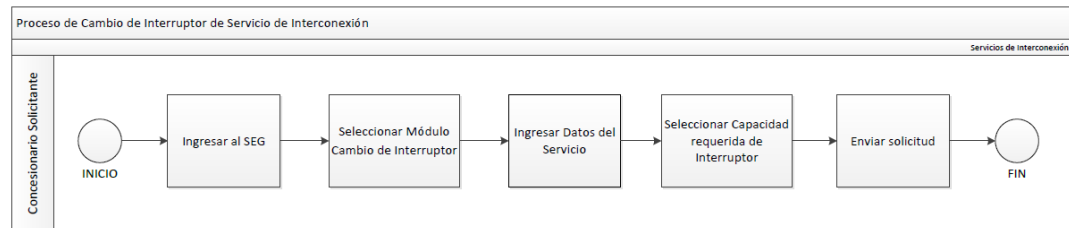
9. Diagramas de flujo

continuación...

Cambio de Ancho de Banda de servicio de Interconexión



Cambio de Interruptor de Servicio de Interconexión

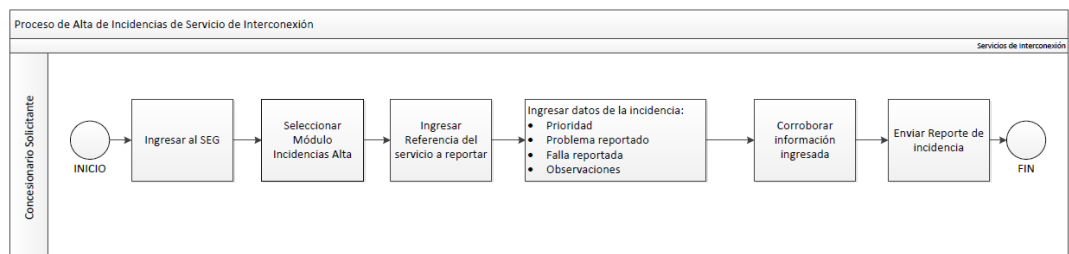


Incidencias

Diagramas de flujo correspondientes a las incidencias de los Servicios de Interconexión, tales como:

- Alta de incidencias de Servicios de Interconexión
- Seguimiento de Incidencias de Servicios de Interconexión
- Reportes de Incidencias de Servicios de Interconexión

Alta de incidencias de Servicios de Interconexión

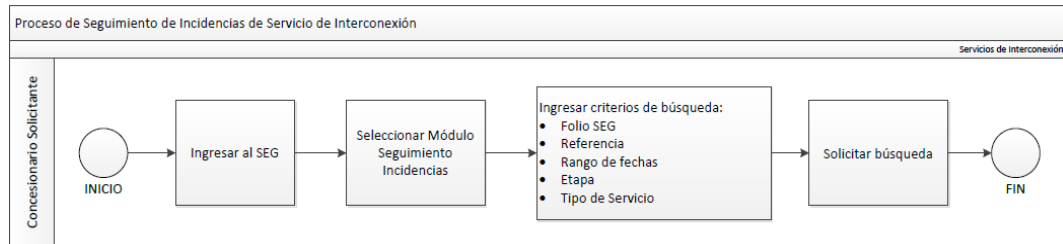


Continúa en la siguiente página...

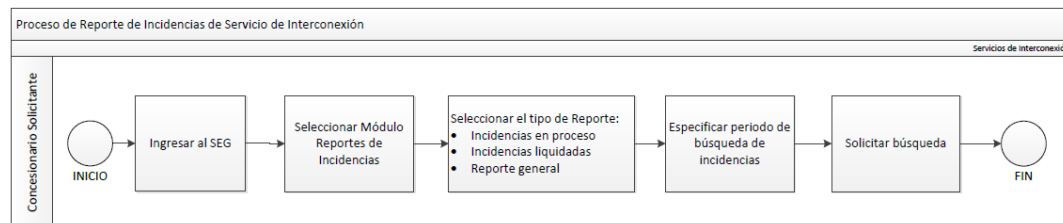
9. Diagramas de flujo

continuación...

Seguimiento de Incidencias de Servicios de Interconexión



Reportes de Incidencias de Servicios de Interconexión

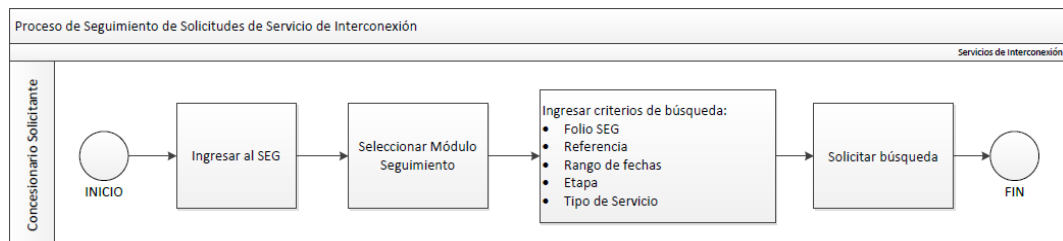


Solicitudes de servicio de Interconexión

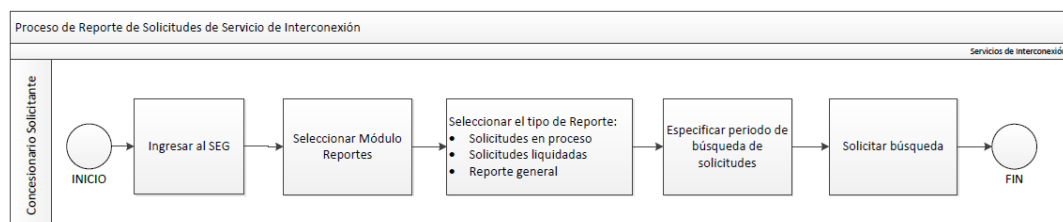
Diagramas de flujo correspondientes a las Solicitudes de los Servicios de Interconexión, tales como:

- Seguimiento de Solicitudes de Servicios de Interconexión
- Reporte de Solicitudes de Servicios de Interconexión

Seguimiento de Solicitudes de Servicios de Interconexión



Reporte de Solicitudes de Servicios de Interconexión



A continuación, se presenta el flujo para la atención de incidencias con el Sistema Electrónico de Gestión.



10. Centro de atención, *continuación*

Información requerida para Ticket	Formato General, información mínima necesaria para levantar ticket de atención al concesionario, Ejemplo:
	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):

11. Glosario

Concepto	Definición
Alta	Opción del SEG que permite agregar una solicitud de contratación de un servicio.
Autenticación	Opción que proporciona permisos de acceso a través de la autenticación de usuarios y contraseñas conforme a las políticas de seguridad definidas para el SEG.
Baja	Opción del SEG que permite solicitar la baja del servicio, en los casos en que haya rebasado el punto de no retorno del servicio y/o esté en Operación.
Cancelación	Opción del SEG que permite solicitar la cancelación del servicio, en los casos en que no haya rebasado el punto de no retorno del servicio.
Concesionario (CS)	Persona física o moral titular de una concesión de las previstas en la Ley.
Conducción de Tráfico	Servicio por medio de la cual un Concesionario conduce señales de Telecomunicaciones a través de su Red Pública de Telecomunicaciones ya sea que éstas hayan sido originadas o se vayan a terminar en la misma, o bien que su origen y terminación corresponda a otras Redes Públicas de Telecomunicaciones a las cuales ofrezca el Servicio de Tránsito, incluye llamadas.
Coubicación	Servicio de Interconexión para la colocación de equipos y dispositivos de la Red Pública de Telecomunicaciones de un Concesionario, necesarios para la Interoperabilidad y la provisión de otros Servicios de Interconexión de una Red Pública de Telecomunicaciones con otra, mediante su ubicación en los espacios físicos en la Instalación del Concesionario con el que se lleve a cabo la Interconexión, mismo que incluye el suministro de energía, medidas de seguridad, aire acondicionado, y demás facilidades necesarias para su adecuada operación, así como el acceso a los espacios físicos mencionados.
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Continúa en la siguiente página...

Concepto	Definición
Interconexión	Conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones que permite la conducción de Tráfico Público Conmutado entre dichas redes y/o entre servicios de telecomunicaciones prestados a través de las mismas, de manera que los Usuarios de una de las Redes Públicas de Telecomunicaciones puedan conectarse e intercambiar Tráfico con los Usuarios de otra Red Pública de Telecomunicaciones y viceversa, o bien permite a los usuarios de una red pública de telecomunicaciones la utilización de servicios de telecomunicaciones provistos por o a través de otra red pública de telecomunicaciones.
Notificación	Opción del SEG que publica avisos a los usuarios sobre mensajes de bloqueo de usuario/contraseña; mensajes de usuario/contraseña inexistente; mensajes generales y específicos por servicio; mantenimientos preventivos y correctivos del SEG. El SEG desplegará una pantalla al momento de ingresar al sistema donde se comunicará al usuario la información relacionada con las notificaciones.
Perfil de Usuario	Se refiere a las características de los diferentes tipos de Usuarios definidos para el acceso al SEG, derivados de las diferentes actividades de cada uno.
Pronósticos	Opción del SEG para que el CS administre sus pronósticos de contratación por servicio, para una mejor planeación de los recursos y dimensionamiento de la red por parte de Telmex y Telnor en su carácter de Agente Económico Preponderante.
Puerto de Acceso	Punto de acceso en los equipos de conmutación de una Red Pública de Telecomunicaciones.
Puerto de señalización	Servicio de conexión en un Punto de Interconexión que permite el acceso al Punto de Transferencia de Señalización para la entrega de la señalización correspondiente al Tráfico Público Conmutado.

Continúa en la siguiente página...

Concepto	Definición
Punto de Interconexión	Punto físico o virtual donde se establece la Interconexión entre Redes Públicas de Telecomunicaciones, para el intercambio de tráfico de interconexión o de tráfico de servicios mayoristas.
PDIC	Es el domicilio de la Coubicación que permite el acceso a un Punto de Interconexión.
Reporte	Opción del SEG que permite la generación de reportes para los usuarios del sistema relacionados con la contratación y/o fallas e incidencias en los servicios.
SEG	Herramienta que ofrece la conectividad a través de un framework con tecnologías WEB. Tiene como objetivo permitir a los CS acceder a la información actualizada de la red pública de telecomunicaciones de Telmex y Telnor en su carácter de Agente Económico Preponderante, solicitar los servicios de Interconexión, Enlaces Dedicados, Compartición de infraestructura y Desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes, reportar fallas y monitorear la solución de las mismas.
Seguimiento	Opción del SEG que permite a los usuarios la visibilidad del estatus de los servicios solicitados por los CS, para su control y seguimiento, en los procesos de aprovisionamiento, gestión e instalación.
Servicios de Interconexión	Los que se prestan entre Concesionarios de servicios de telecomunicaciones, para realizar la interconexión entre sus redes e incluyen, entre otros, la conducción de tráfico, su originación y terminación, enlaces de transmisión, señalización, tránsito, puertos de acceso, coubicación, la compartición de infraestructura para interconexión, facturación y cobranza, así como otros servicios auxiliares de la misma y acceso a servicios.
Solicitudes de Servicio	Las requisiciones de Servicios de Interconexión mediante los formatos que las Partes convengan al efecto, a través de las cuales soliciten a la otra la prestación de determinado Servicio de Interconexión las cuales deberán ser utilizadas por las mismas para que cualquiera de ellas solicite de la otra la prestación de un determinado Servicio de Interconexión conforme al presente Convenio.

Continúa en la siguiente página...

11. Glosario,

continuación

Concepto	Definición
Terminación de Tráfico	Función que comprende la conmutación y transmisión de Tráfico Público Conmutado en la red que lo recibe en un Punto de Interconexión y su entrega al equipo terminal del Usuario de destino.
Tráfico	Datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que circulan por una red de telecomunicaciones.
Usuario final	Persona física o moral que utiliza un Servicio de Telecomunicaciones como destinatario final.

12. Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS

Tabla de contenidos

1. Solicitud de Usuario por escrito	122
2. Módulos del Usuario Administrador (ABC) del CS	124
2.1 Administración de Usuarios	125
2.2 Seguimiento	129
2.3 Validación / contratos.....	130

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 Procedimiento a seguir para solicitar el Usuario Administrador (ABC) de los perfiles para Concesionario.

Paso	Acción																		
1	Ingresar a Telmex.com dirígete a la sección oferta de servicios mayoristas y descargar el "Formato SEG", llenar y firmar el formato  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: 19/05/2016 AL OMITIR INFORMACIÓN O NO INCLUIR LAS FIRMAS REQUERIDAS LA SOLICITUD NO PROCEDERÁ. DATOS DEL ADMINISTRADOR TITULAR: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%;">Apellido Materno</td> <td style="width: 33%;">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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%;">Apellido Materno</td> <td style="width: 33%;">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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%;">Apellido Materno</td> <td style="width: 33%;">Nombre(s)</td> </tr> <tr> <td>Puesto</td> <td colspan="2">Núm. de firma autorizada</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, reclamaciones, quejas, denuncias 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

Procedimiento Procedimiento a seguir para solicitar el Usuario Administrador
continuación... (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	Enviar por correo electrónico el formato digitalizado, al Ejecutivo de cuenta.

2. 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**

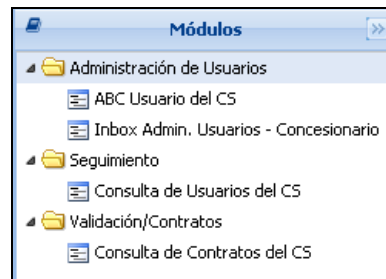
- ABC Usuario del CS
- Inbox Admin. Usuarios- Concesionario

b) **Seguimiento**

- Consulta de Usuarios del CS

c) **Validación / contratos**

- Consulta de contratos del CS



Mapa de navegación

2.1 Administración de Usuarios

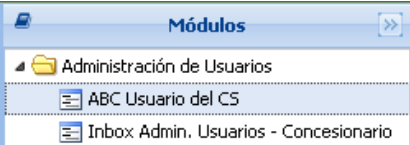
ABC Usuario del CS

Alta de Usuarios

El sistema SEG te 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.

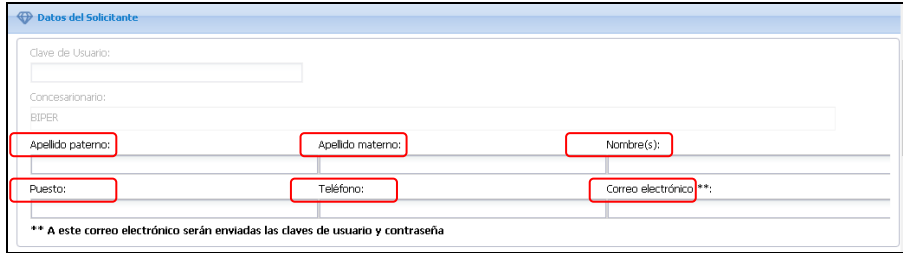
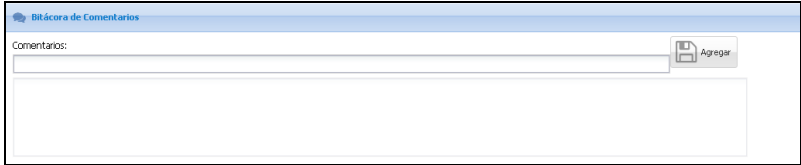
Procedimiento Procedimiento a seguir para dar de alta un usuario del concesionario.

Paso	Acción
1	Desplegar 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: 

2.1 Administración de Usuarios

ABC Usuario del CS

Procedimiento,
continuación...

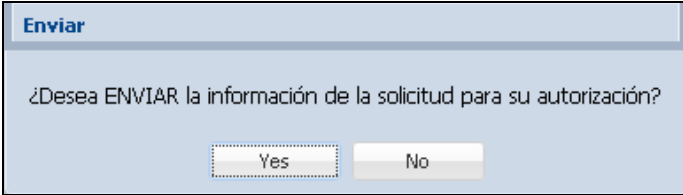
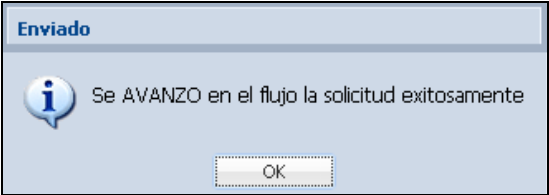
Paso	Acción
3	Seleccionar el tipo de movimiento de acuerdo con la solicitud. Movimiento: ☐ Alta ☐ Baja ☐ Cambio ☐ Reactivar
4	Seleccionar el perfil solicitado: Perfil solicitado: ☐ CONTRATACION ☐ OPERACION/SEGUIMIENTO ☐ CONSULTA ☐ UNIVERSAL Nota: Un perfil por cada usuario.
5	Seleccionar el servicio Servicio: ☐ Desagregación ☐ Compartición ☐ Interconexión ☐ Enlaces Dedicados
6	Escribir en los campos la información solicitada: 
7	Agregar comentarios en el campo correspondiente:  Al finalizar dar clic en 

Continúa en la siguiente página...

2.1 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	██████████1416
Enviado a Operador	13-09-2017 18:04:31 PM	██████████pp
Enviado	13-09-2017 18:04:31 PM	██████████pp

2.1 Administración de Usuarios

Inbox Administrador de Usuarios - Concesionario

Inbox Formato que se despliega con la opción “Inbox Admin. 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:

The screenshot shows a web application interface for a concessionary. At the top, there's a header bar with the text 'Bandeja de entrada para Concesionario' and 'Detalle de solicitudes de ABC de usuarios'. Below this is a 'Bienvenido:' section with a redacted name. A search bar labeled 'Búsqueda' contains three filters: 'Folio de Solicitud:', 'Estatus:', and 'Movimiento:'. Each filter has a text input field with placeholder text 'Capture [filter] a buscar...'. Below the search bar are buttons for 'Buscar', 'Limpiar búsqueda', and 'Excel'. The main content area is titled 'Resultados' and contains a table with the following data:

Folio	Solicitud	Fecha Creación	Estatus	Movimiento
[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

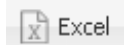
At the bottom of the table, there's a pagination bar showing 'Page 1 of 1' and a button 'Solicitudes: 1-3 / 3'.

Cuenta con tres filtros de búsqueda, estos son:

1. Folio de solicitud
2. Estatus
3. Movimiento

Digitar 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...

2.2 Seguimiento Consulta de Usuarios del CS

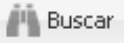
Usuarios del CS

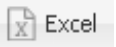
Formato que se despliega con la opción Consulta de usuarios del CS.

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

Digitar 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  Excel

2.3 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.

Bienvenido: [Redacted]

Búsqueda

Solicitud: [Capture solicitud a buscar...] Servicio: [Capture servicio a buscar...] Tipo Concesión: [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
[Redacted]	[Icon]	CELULAR	DESAGREGACION	2017-02-21 00:00...	2018-02-28 00:00...	OPERADOR	2017-02-21 15:37...	21-02-2017 15:3...	[Redacted]

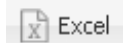
Page 1 of 1 [Refresh] Solicitudes: 1-1 / 1

Cuenta con tres filtros de búsqueda, estos son:

1. Solicitud
2. Servicio
3. Tipo de concesión

Digitar 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

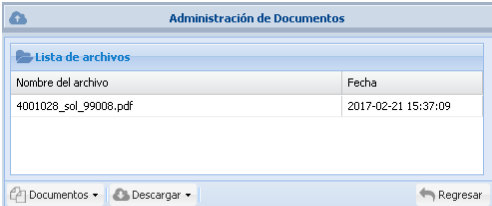
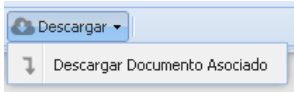


Continúa en la siguiente página...

2.3 Validación / contratos

Consulta de Contratos del CS

Consulta de Anexos Para poder ver los anexos que tienen los contratos enlistados, sigue los pasos que a continuación se presentan:

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

13. Registro de actualizaciones

No. Versión	Fecha	Modificaciones
1	26 de marzo del 2021	N/A
2	09 de julio del 2021	- Inbox. Se integra el criterio de búsqueda y la columna de consulta del "Folio Medio Alterno". - Seguimiento. Se integra la columna de consulta del "Folio Medio Alterno".
3	01 de junio del 2022	- Pantalla de inicio. Se adiciona la visualización de las pantallas de recuperación de contraseña. (Página 6) - Seguimiento de Incidencias. Se eliminan reportes duplicados en Reporte de Incidencias. (Página 72 y 94) - Reporte de Incidencias. Se eliminan reportes duplicados en Seguimiento de Incidencias. (Página 89)
4	24 de junio de 2024	- Actualización de los Reportes General de Solicitudes, General de Incidencias, Solicitudes Liquidadas, Solicitudes en Proceso e Incidencias Liquidadas - Incorporación de contratación de tránsitos
5	18 de septiembre de 2024	Actualización del Reporte de Incidencias en Proceso (Pág.90).
6	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.
7	04 de marzo 2025	Actualización opción inbox de incidencias.

8	14 de octubre 2025	• Actualización del número telefónico de Mesa de apoyo SEG. • Actualización de los Reportes General de Solicitudes, Solicitudes en Proceso, Solicitudes Liquidadas, General de Incidencias, Incidencias en Proceso e Incidencias Liquidadas.
---	--------------------	---