



**Manual de usuario SEG,
Concesionario/Autorizado Solicitante
Enlaces Dedicados**

Versión 4.0

01 de junio del 2022

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	11
5.	Módulos y submódulos del SEG para el CS Enlaces Dedicados..	12
6.	Acceso a los módulos por perfil del CS de Enlaces dedicados...	13
7.	Diagramas de navegación	14
8.	Instructivo para la ejecución de los módulos en el SEG de Enlaces Dedicados	15
	8.1 Contratación.....	16
	8.2 Documentación.....	31
	8.3 Evidencias	34
	8.4 Incidencias.....	34
	8.5 Notificaciones	43
	8.6 Pronósticos	47
	8.7 Reportes	52
	8.8 Reportes de Incidencias	61
	8.9 Seguimiento.....	65
	8.10 Seguimiento de Incidencias	68
9.	Diagramas de flujo	73
10.	Centro de atención	76
11.	Glosario.....	78
12.	Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS	83
13	Registro de actualizaciones	95

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 (abrir ventana en condición de incognito)

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.

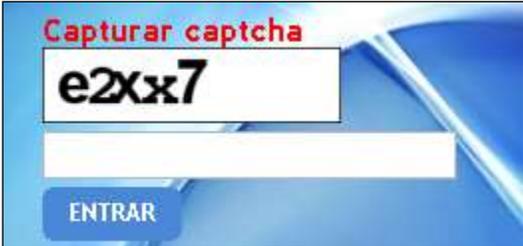
Los documentos para el trámite y seguimiento se encuentran en el repositorio de información para su consulta, estos son:

- Formato-Interconexión_VPN-IPSecSEG_v3_ro(20202).doc
 - RDCT-cond-cnx-VPN_IPsec-2020.pdf
 - ChecklistVPNSEG2020.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 Entrada al SEG A Procedimiento para ingresar al SEG.

Paso	Acción
1	<p>Ingresar a la liga http://seg.intranet.telmex.com, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla.</p> 
2	<p>Digitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Contraseña
3	<p>Dar clic en “Entrar” y escribir los caracteres del captcha.</p> 

Continúa en la siguiente página...

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

**Procedimiento
Entrada al SEG**

Paso	Acción
4	<p>Dar clic en Entrar; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> <div style="text-align: center;">  </div>
	<p>Cuando se ingresa al sistema por primera vez, pedirá cambiar la contraseña.</p> <p>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.</p>

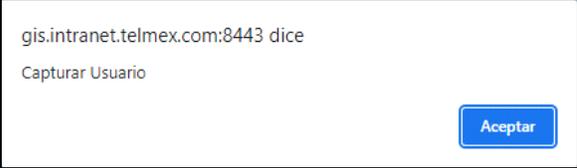
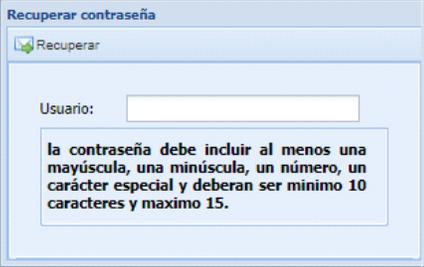
Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG

continuación...

Olvidó contraseña

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

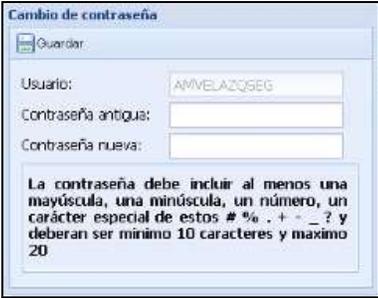
Paso	Acción
1	<p>Dar clic en el vínculo, Olvidó contraseña.</p>  <p><u>Nota:</u> Si no captura su usuario el sistema enviará el siguiente mensaje.</p> 
2	<p>Captura tu usuario en el campo requerido y da clic en Recuperar.</p>  <p>El sistema enviará una Nueva Contraseña a tu correo electrónico.</p> 

Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG

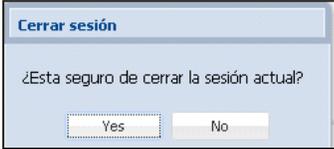
continuación...

Olvidó contraseña, continuación

Paso	Acción
3	<p>Ingresa al SEG y cambia la contraseña que te proporcionó el sistema vía correo electrónico.</p> <div style="text-align: center;">  </div>

Salida del SEG

Para salir del SEG, seguir los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará la ventana siguiente:</p> <div style="text-align: center;">  </div>
2	<p>Dar clic en </p>

3. Herramientas básicas del SEG

Herramientas

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

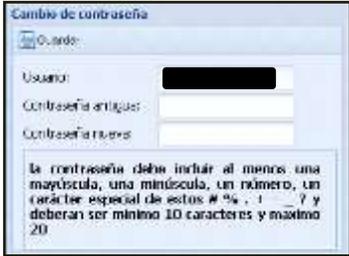
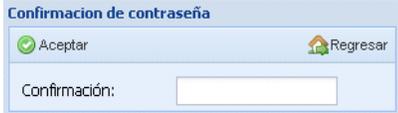
Las herramientas con las que cuenta el SEG se encuentran accediendo por medio del ícono 

El sistema despliega la siguiente ventana con las herramientas:



Cambio de contraseña

Esta opción permite realizar el cambio de contraseña:

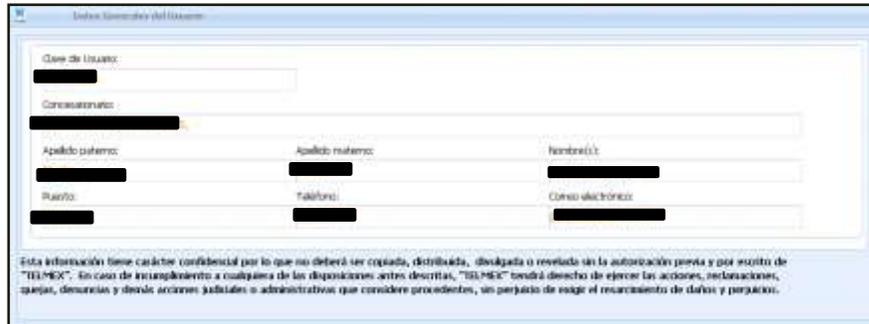
Paso	Acción
1	Digitar la contraseña anterior, en el campo correspondiente de la pantalla siguiente: 
2	Digitar la nueva contraseña
3	Dar clic en Guardar; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 
4	Digitar nuevamente la nueva contraseña
5	Dar clic en Aceptar
6	Iniciar nuevamente el ingreso al sistema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

Continúa en la siguiente página...

3. Herramientas básicas del SEG, continuación...

Datos generales

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



Salir de herramientas

Para salir del menú de herramientas dar clic en:



Manual del usuario

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



Ventanas

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



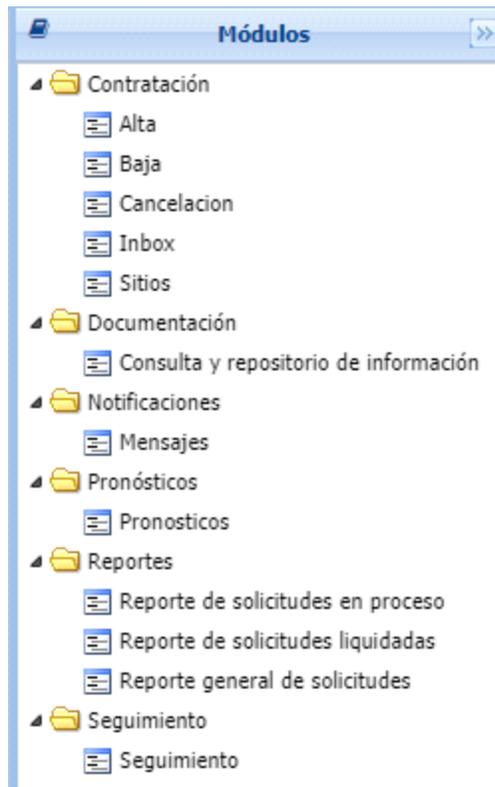
Para cerrar las pestañas, dar clic en .

Continúa en la siguiente página...

3. Herramientas básicas del SEG, *continuación...*

**Salida del SEG
Menú principal**

El sistema SEG cuenta con un menú principal; para desplegarlo dar clic en  que se encuentra en la esquina superior derecha y el sistema despliega la ventana con los accesos a las diferentes opciones con las que cuenta el módulo de Enlaces Dedicados.



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 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 Enlaces Dedicados

Introducción La siguiente tabla muestra los módulos y submódulos con los que cuenta el SEG para el Concesionario Solicitante de Enlaces Dedicados:

Módulo	Submódulo
Contratación	
	Alta
	Baja
	Cancelación
	Inbox
	Sitios
Documentación	
	Consulta y repositorio de información
	Nuevas ofertas
Evidencias	
	Archivos y Evidencias
Incidencias	
	Inbox
	Incidencias Alta
Notificaciones	
	Mensajes
	Tareas Programadas
Pronósticos	
	Pronósticos
Reportes	
	Reporte de solicitudes en proceso
	Reporte de solicitudes liquidadas
	Reporte general de solicitudes
Reportes de Incidencias	
	Reportes
Seguimiento	
	Seguimiento
Seguimiento de Incidencias	
	Seguimiento

6. Acceso a los módulos por perfil del CS de Enlaces Dedicados

Introducción 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:

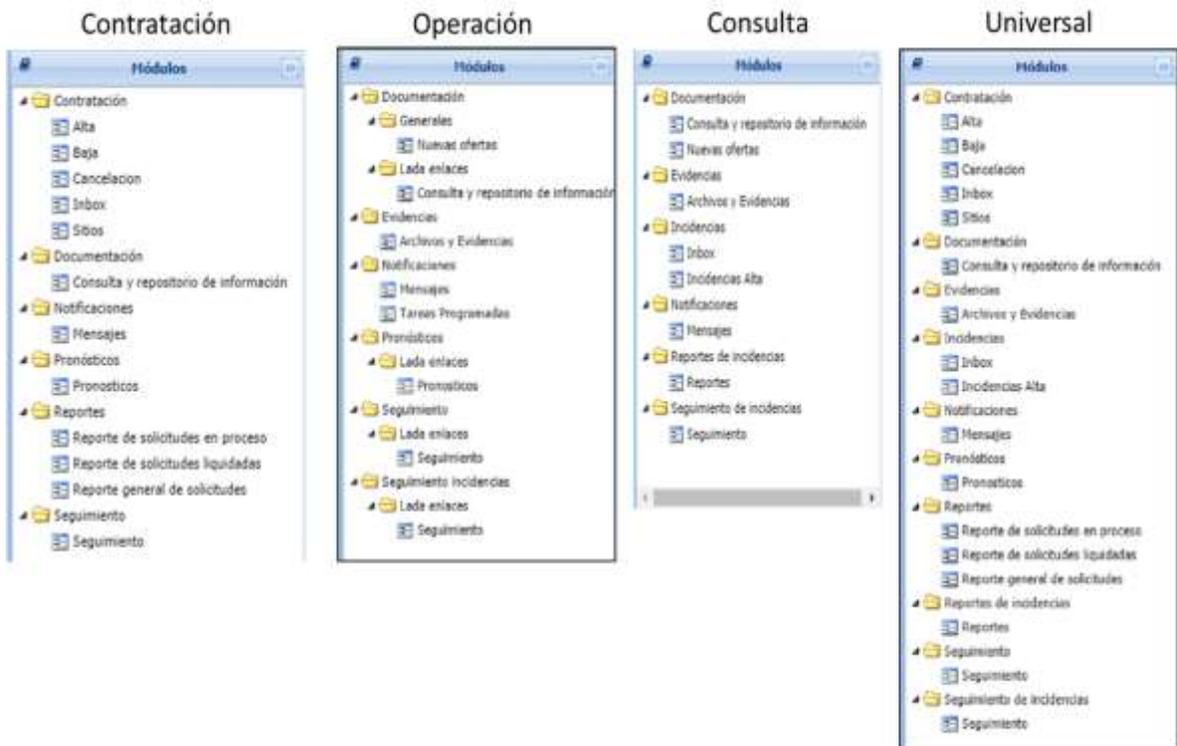
Módulo	Submódulo	PERFILES DE USUARIO CS			
		Contratación	Operación	Consulta	Universal
		Acceso a Módulo	Acceso a Módulo	Acceso a Módulo	Acceso a Módulo
Contratación					
	Alta	✔			✔
	Baja	✔			✔
	Cancelación	✔			✔
	Inbox	✔			✔
	Sitios	✔			✔
Documentación					
	Consulta y repositorio de información	✔	✔	✔	✔
	Nuevas ofertas		✔	✔	
Evidencias					
	Archivos y Evidencias		✔	✔	✔
Incidencias					
	Inbox		✔		✔
	Incidencias Alta		✔		✔
Notificaciones					
	Mensajes	✔	✔	✔	✔
	Tareas Programadas			✔	
Pronósticos					
	Pronósticos	✔		✔	✔
Reportes					
	Reporte de solicitudes en proceso	✔			✔
	Reporte de solicitudes liquidadas	✔			✔
	Reporte general de solicitudes	✔			✔
Reportes de Incidencias					
	Reportes		✔		✔
Seguimiento					
	Seguimiento	✔		✔	✔
Seguimiento de Incidencias					
	Seguimiento		✔	✔	✔

7. Diagramas 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 Enlaces Dedicados



8. Instructivo para la ejecución de los módulos en el SEG de Enlaces Dedicados

Introducción

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

8.1 Contratación

Contratación / Enlaces Dedicados

Las opciones con la que cuenta el módulo de contratación de servicios Enlaces Dedicados, son las siguientes:

- Alta
- Baja
- Cancelación
- Inbox
- Sitios

A continuación, se abordan los procedimientos de cada una de las solicitudes de este módulo.

Alta

Procedimiento para realizar la solicitud del alta de los servicios de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there are several options: 'Contratación' (with a folder icon), 'Lada enlaces' (with a folder icon), 'Alta' (with a document icon and highlighted), 'Baja' (with a document icon), 'Cancelacion' (with a document icon), 'Inbox' (with a document icon), 'Sitios' (with a document icon), and 'Documentación' (with a folder icon).</p>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

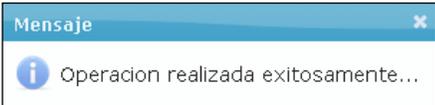
Alta,
continuación

Paso	Acción
2	<p>Seleccionar la opción Alta; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 
3	<p>Digitar la información solicitada en el campo Concesionario solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del responsable • Teléfono del responsable • Perfil de Enlace
4	<p>Seleccionar los datos solicitados en el campo Datos del concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad del enlace • Ancho de banda • Tipo de movimiento (Alta) • Tipo de Interfaz • Alcance (entre localidades o Internacional) • Plazo de contratación (1 a 5)
5	<p>Digitar en el campo Punta A la central en donde se encuentra la punta A del CS.</p>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Alta,
continuación

Paso	Acción
6	<p>Digitar en el campo Punta B:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punta B • Cantidad de enlaces (1 a 10) • Cuenta Fact. A • Servicio Pronosticado • Cuenta Fact. LD • Cuenta Fact. B
7	<p>Agregar los comentarios pertinentes a la solicitud.</p>
8	<p>Digitar la referencia de la ubicación de utilizar una existente</p>
9	<p>Dar clic en Guardar; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p>  <p>El sistema activará los botones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agregar Enlace Agregar Enlace • Agregar VLAN Agregar VLAN • Enviar Enviar

Agregar VLAN

Recordar: Al contratar un Hub asociado se requiere un perfil 9.

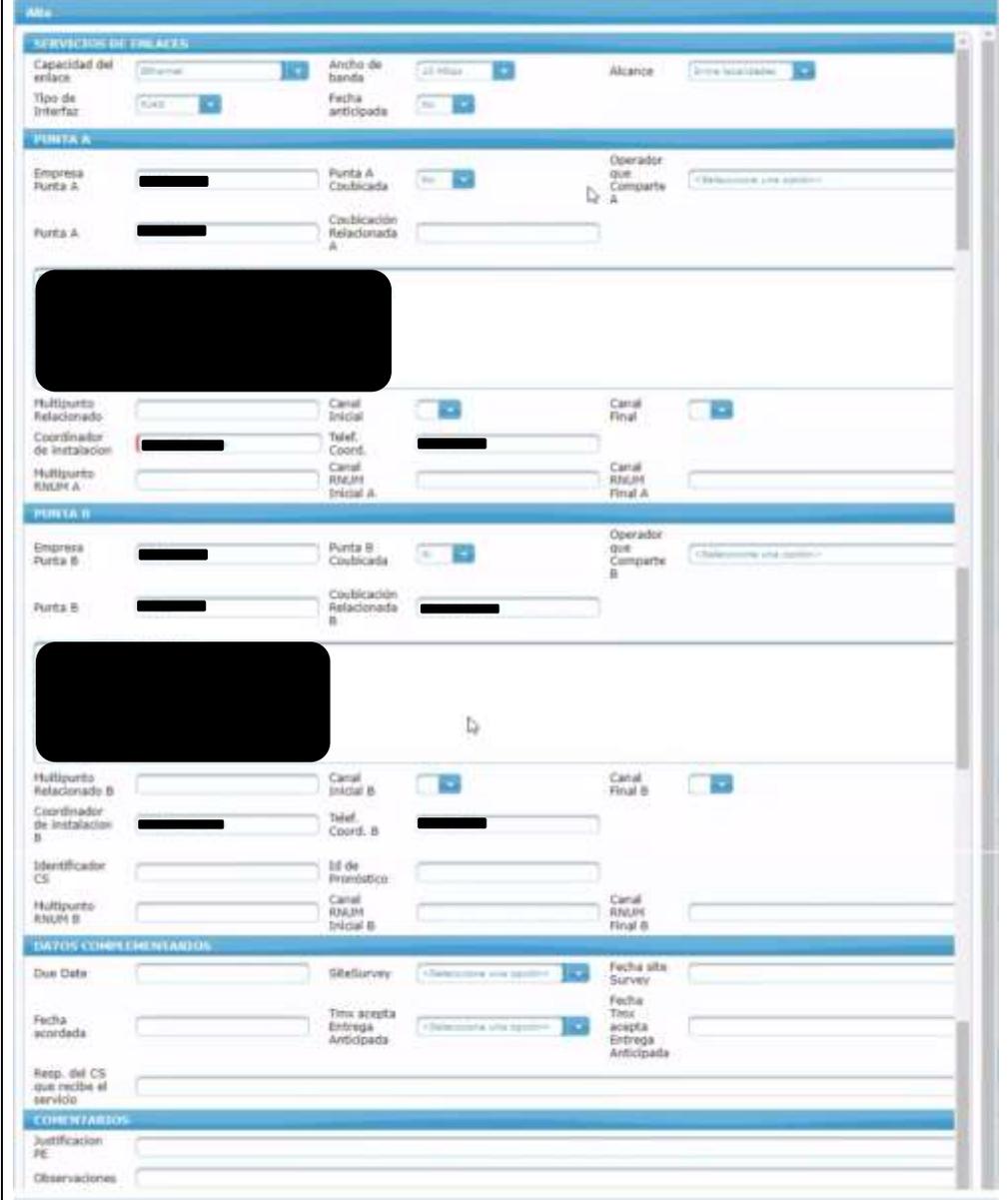
Paso	Acción
1	<p>Dar clic en Agregar VLAN, el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 
2	<p>Digitar la VLAN</p>
3	<p>Dar clic en Guardar el sistema desplegará una ventana como se muestra a continuación:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Alta,
continuación

Agregar Enlace.

Paso	Acción
1	<p>Dar clic en Agregar Enlace, el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

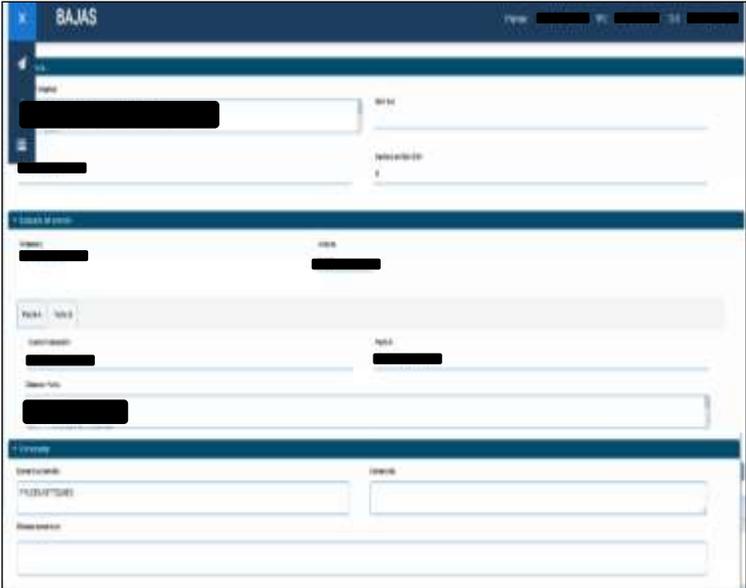
Alta, continuación

Paso	Acción
2	Digitar del campo Punta A: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Instalación A • Teléfono del coordinador A • Multipunto RNUM A
3	Digitar del campo Punta B: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Instalación B • Teléfono del coordinador B
4	Dar clic en Guardar
5	Dar clic en Cerrar , El sistema regresa a la solicitud desplegando la lista de servicios solicitados, como se muestra a continuación. 
6	Dar clic en Enviar ; el sistema desplegará una ventana como se muestra a continuación: 
7	La Solicitud es enviada para su validación.

8.1 Contratación, continuación...

Baja

Procedimiento para realizar la Baja del servicio de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Baja; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

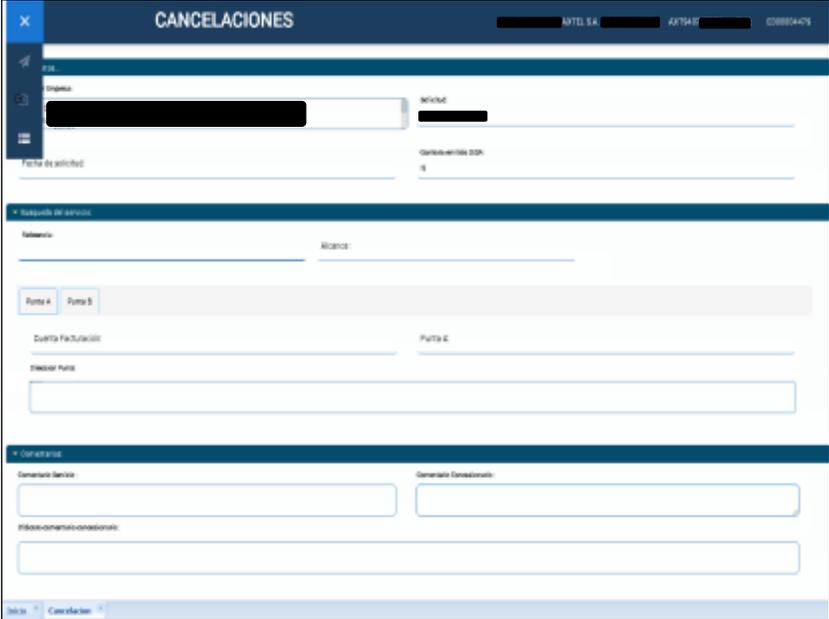
Baja, continuación

Paso	Acción
4	<p>Digitar los comentarios pertinentes en los campos, Comentario Servicio y/o en el campo Comentario.</p>
5	<p>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:</p> 
6	<p>Dar clic en  y el sistema emitirá la baja solicitada, desplegando una ventana, como se muestra a continuación:</p> 
7	<p>Para consultar los servicios relacionados, dar clic en  y el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

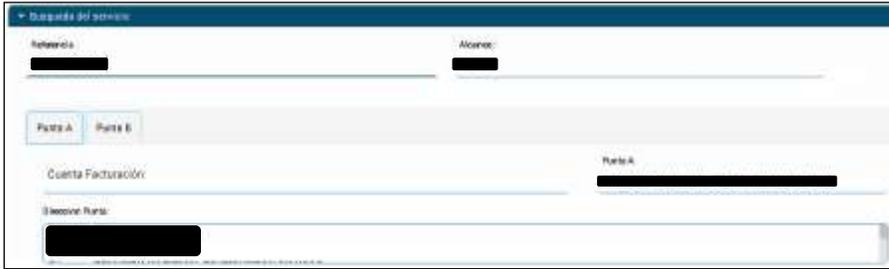
Cancelación Procedimiento para realizar la Cancelación del servicio de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos. <div data-bbox="771 583 1128 829" style="text-align: center;">  <p>The screenshot shows a sidebar menu titled 'Módulos'. Under the 'Contratación' folder, there is a sub-folder 'Lada enlaces' containing 'Alta' and 'Baja'. Below this, the 'Cancelación' option is highlighted with a blue bar. Other options include 'Inbox', 'Sitios', and 'Documentación'.</p> </div>
2	Seleccionar la opción Cancelación ; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: <div data-bbox="535 951 1364 1570" style="text-align: center;">  <p>The screenshot shows a web form titled 'CANCELACIONES'. It includes fields for 'Empresa', 'Actividad', 'Fecha de actividad', and 'Cancelación por SIP'. There are sections for 'Datos de servicio' (with 'Teléfono' and 'Alcance' fields) and 'Comentarios' (with 'Comentario Servicio' and 'Comentario Desactivación' fields). A 'Cancelar' button is visible at the bottom.</p> </div>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Cancelación, continuación

Paso	Acción
3	<p data-bbox="428 401 1109 436">Digitar y/o seleccionar la referencia a cancelar.</p> <div data-bbox="704 468 1040 667" style="text-align: center;">  </div> <p data-bbox="428 699 1276 735">El sistema despliega todos los datos del servicio a Cancelar:</p> <div data-bbox="428 766 1317 1035" style="text-align: center;">  </div> <p data-bbox="428 1068 1317 1268">Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega los catálogos de los servicios; al digitar los tres primeros caracteres de la nomenclatura de los servicios, el sistema solamente desplegará el catálogo de los servicios que contengan esa nomenclatura.</p>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Cancelación, continuación

Paso	Acción
4	<p>Digitar los comentarios pertinentes en el campo Comentario.</p>
5	<p>Dar clic en  y el sistema emitirá la cancelación solicitada, desplegando una ventana, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="714 634 1081 751" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>FFP: CUC: E000004479</p> <p> Generación de cancelación exitosa</p> </div> <p>De igual forma fijará el comentario en el campo Bitácora comentarios concesionario, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="483 865 1312 1012" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Bitácora comentario concesionario :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>Concesionario 1   pruebas</p> </div> </div>

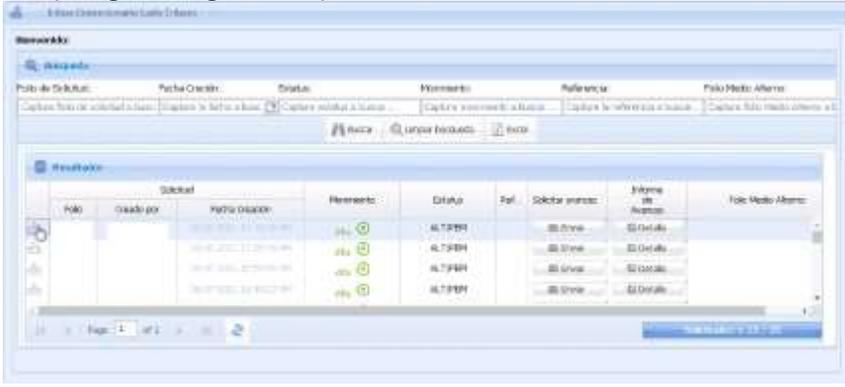
8.1 Contratación, continuación...

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 Enlaces Dedicados, generados por el CS.

Consulta de Inbox

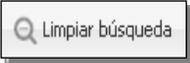
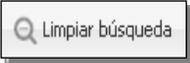
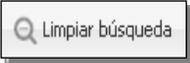
Procedimiento para realizar la Consulta del Inbox de los servicios de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Inbox; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 
3	<p>Realizar la búsqueda de acuerdo con los filtros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio de la solicitud (Folio SEG) • Fecha de creación • Estatus • Movimiento (Alta, Baja o Cancelación) • Referencia • Folio Medio Alterno

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Consulta de Inbox, continuación

Paso	Acción										
4	Dar clic en Buscar; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda y 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 </td> </tr> <tr> <td>Solicitar avances de la solicitud</td> <td> <p>Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  <p>Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  <p>Da clic en  y el sistema enviará la notificación de los avances.</p> </td> </tr> <tr> <td>Consultar el informe de avances</td> <td> <p>Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  </td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado a un archivo Excel</td> <td> <p>Da clic en  el sistema descargará el archivo.</p>  </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en 	Solicitar avances de la solicitud	<p>Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  <p>Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  <p>Da clic en  y el sistema enviará la notificación de los avances.</p>	Consultar el informe de avances	<p>Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana:</p> 	Exportar el resultado a un archivo Excel	<p>Da clic en  el sistema descargará el archivo.</p> 
Si se requiere...	Entonces...										
Realizar otra consulta	Dar clic en 										
Solicitar avances de la solicitud	<p>Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  <p>Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  <p>Da clic en  y el sistema enviará la notificación de los avances.</p>										
Consultar el informe de avances	<p>Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana:</p> 										
Exportar el resultado a un archivo Excel	<p>Da clic en  el sistema descargará el archivo.</p> 										

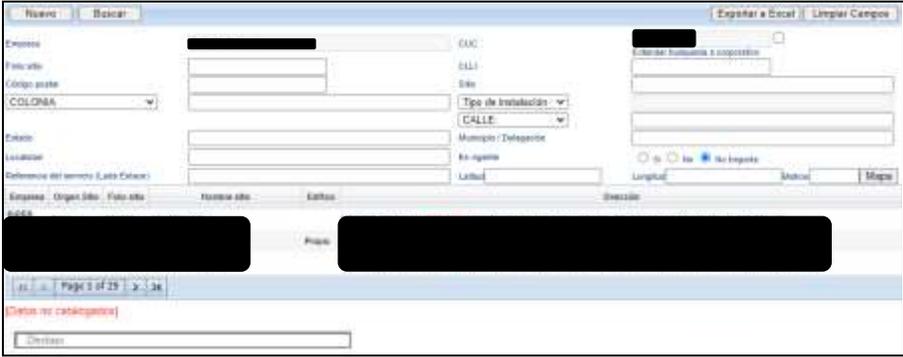
8.1 Contratación, continuación...

Sitios

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

Consulta de Sitios

Procedimiento para realizar la Consulta de Sitios en el SEG.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Sitios; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>Los resultados encontrados se mostrarán abajo y podrá consultarse el detalle al seleccionarlo</p>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, *continuación...*

Criterios de búsqueda

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

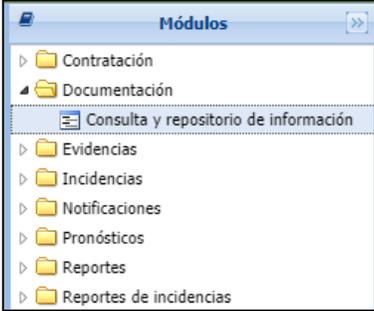
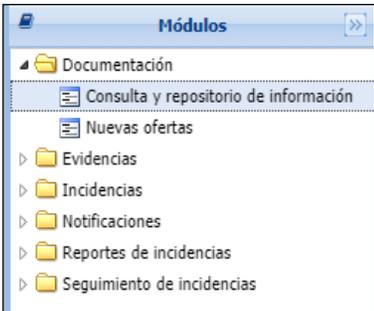
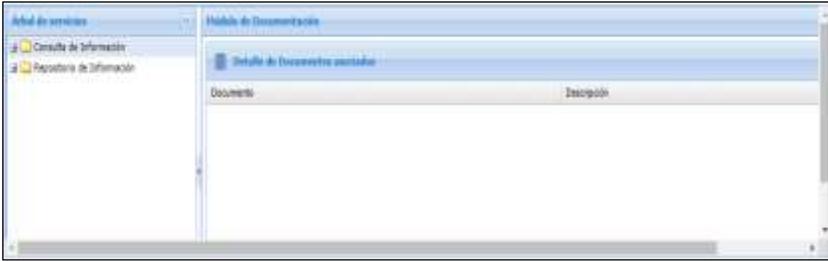
1. **Empresa**
 2. **Folio Sitio**= Folio con el que se generó el registro del sitio.
 3. **Código Postal**= Es el código postal del domicilio del sitio.
 4. **Estado**= La entidad Federativa donde se encuentra el sitio.
 5. **Localidad**= Es la localidad donde se encuentra el sitio.
 6. **CUC**= Código Único de Cliente
 7. **CLLI**= El CLLI asignado a este sitio.
 8. **Sitio**= Es el nombre que se le asignó al sitio.
 9. **Municipio / Delegación**= Municipio o Delegación donde se encuentra el sitio.
 10. **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.
 11. **Referencia del servicio (Lada Enlace)**
 12. **Latitud**
 13. **Longitud**
 14. **Metros**
-

8.2 Documentación

Documentación El módulo Documentación permite la consulta y descarga de las guías de usuario de los diferentes procesos y procedimientos de Enlaces Dedicados que aplican en el SEG, así como de la información depositada en este Módulo.

Consulta y repositorio de información

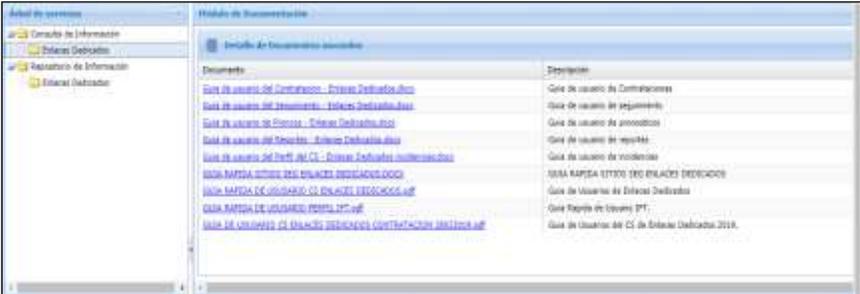
Procedimiento para realizar la descarga de archivos y formatos de los servicios Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	<p>Localizar la pestaña de Módulos, se muestra como una de estas dos pantallas dependiendo el permiso de acceso del perfil.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
2	<p>Seleccionar la opción Consulta y repositorio de información; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.2 Documentación, continuación...

Consulta y repositorio de información, continuación

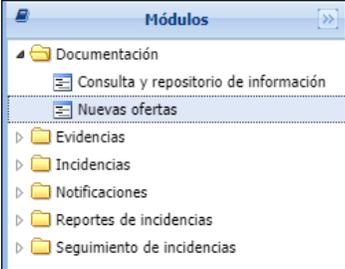
Paso	Acción
3	<p>Desplegar los árboles de navegación de acuerdo con la consulta a realizar.</p> 
4	<p>Seleccionar el documento a consultar; el sistema descargará el archivo si este tiene una extensión que corresponde a la paquetería de Microsoft Office; como se muestra a continuación:</p>  <p>Si el archivo se encuentra en formato PDF, el navegador lo desplegará en pantalla en una nueva pestaña.</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.2 Documentación, continuación...

Nuevas ofertas

Procedimiento para realizar la Consulta de las nuevas ofertas y lineamientos de la IFT.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos, se muestra como una de estas dos pantallas dependiendo el permiso de acceso del perfil.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>
2	<p>Seleccionar la opción Nuevas ofertas; con esta acción el sistema despliega una nueva pestaña en el navegador con el sitio oficial del IFT.</p>

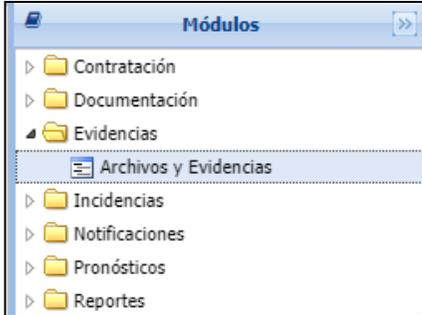
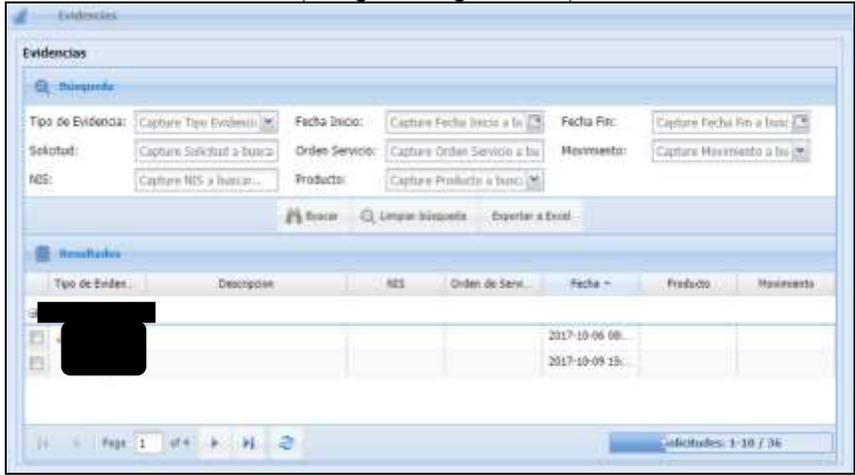
8.3 Evidencias

Evidencias

El módulo Evidencias, cuenta con la opción Archivos y Evidencias, permite realizar la consulta de los archivos adjuntos de cada una de las solicitudes de servicios de Enlaces Dedicados generadas en el SEG.

Archivos y evidencias

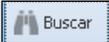
Procedimiento para realizar la consulta de archivos y evidencias del servicio de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Archivos y Evidencias; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.3 Evidencias, continuación...

Archivos y evidencias, continuación

Paso	Acción						
3	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda requeridos en la consulta, los criterios con los que cuenta esta opción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de evidencia (archivo) • Fecha de inicio • Fecha Final • Solicitud • Orden de servicio • Movimiento (Alta, Baja o Cancelación) • NIS • Producto (Enlaces Dedicados) 						
4	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.</p>						
5	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar otra consulta</td> <td> <p>Dar clic en </p> </td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado a un archivo Excel</td> <td> <p>Dar clic en , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación.</p>  </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	<p>Dar clic en </p>	Exportar el resultado a un archivo Excel	<p>Dar clic en , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación.</p> 
Si se requiere...	Entonces...						
Realizar otra consulta	<p>Dar clic en </p>						
Exportar el resultado a un archivo Excel	<p>Dar clic en , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación.</p> 						

Continúa en la siguiente página...

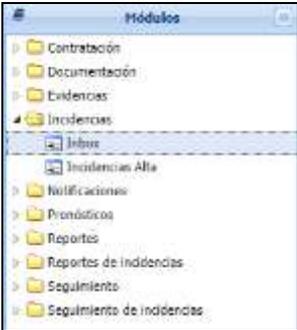
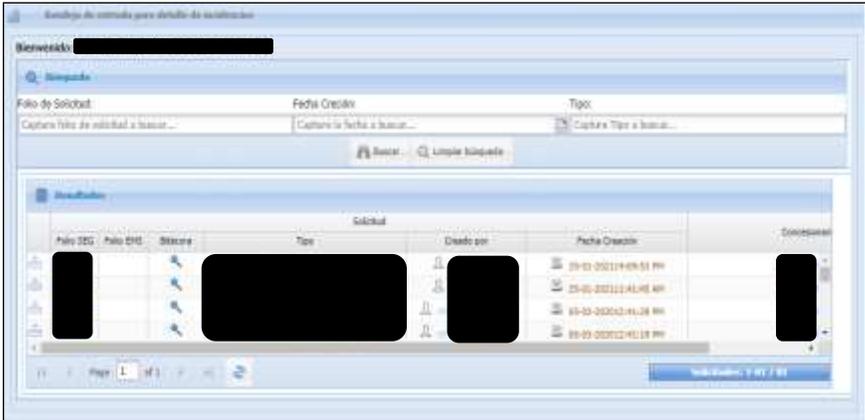
8.4 Incidencias

Inbox

El Inbox permite consultar todas las solicitudes de Reporte de Alta de Incidencias en el módulo de Incidencias, de las solicitudes de Enlaces Dedicados, generados por el CS.

Consulta de Inbox

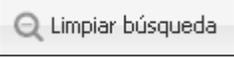
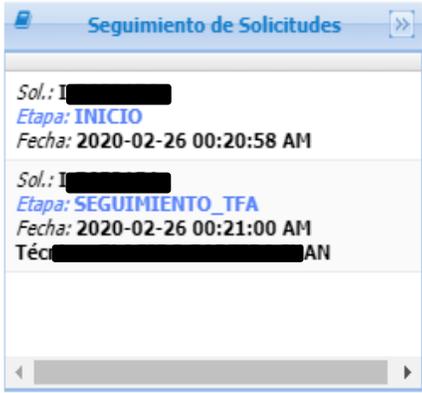
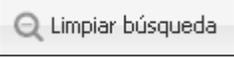
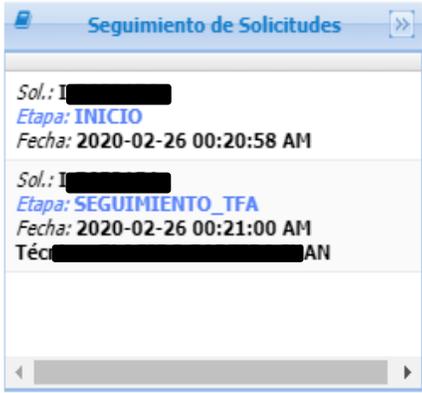
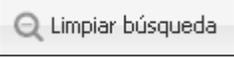
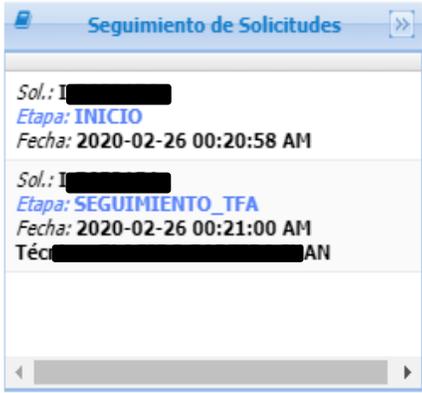
Procedimiento para realizar la consulta del Inbox de Incidencias de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Inbox; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 
3	<p>Digitar los datos de acuerdo con los filtros de búsqueda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Folio de solicitud 2. Fecha de creación 3. Tipo

Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias, continuación...

Consulta de Inbox, continuación

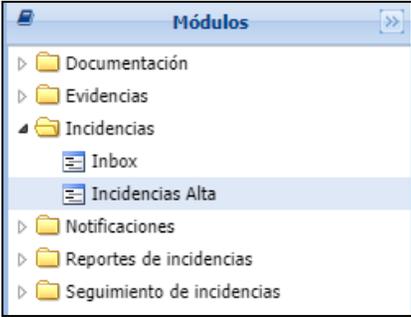
Paso	Acción						
4	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda y proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar otra consulta</td> <td>Dar clic en </td> </tr> <tr> <td>Dar seguimiento a una solicitud</td> <td> <p>Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes</p>  <p>el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en 	Dar seguimiento a una solicitud	<p>Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes</p>  <p>el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud</p>
Si se requiere...	Entonces...						
Realizar otra consulta	Dar clic en 						
Dar seguimiento a una solicitud	<p>Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes</p>  <p>el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud</p>						

Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias, continuación...

Alta de Incidencia

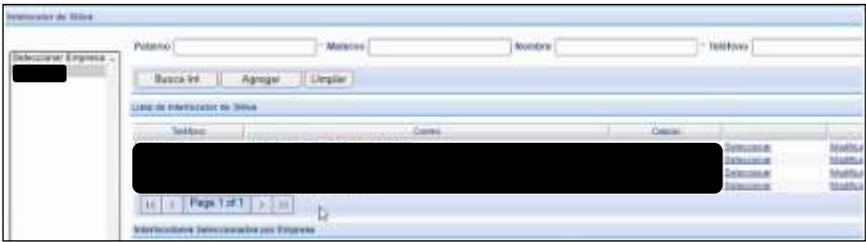
Procedimiento para levantar las incidencias de los servicios de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Incidencias Alta; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 
3	<p>Digitar la referencia del servicio que requiere levantar reporte de incidente.</p>

Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias, continuación...

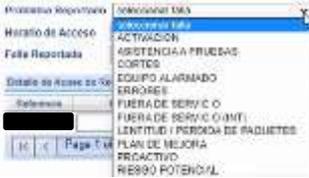
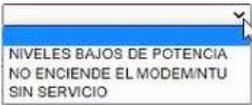
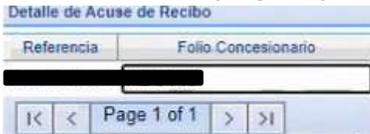
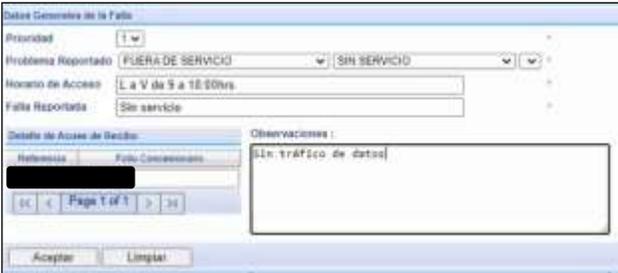
Alta de Incidencia, continuación

Paso	Acción
4	<p>Dar clic en Buscar Referencia, el sistema despliega los datos de la referencia a reportar.</p> 
5	<p>Dar clic en Alta Queja, el sistema despliega los siguientes campos.</p> 
6	<p>Seleccionar la Empresa y el sistema despliega la Lista de Interlocutores de Sitios.</p> 
7	<p>Seleccionar o dar de alta los datos del responsable:</p> <p>Seleccionar:</p>  <p>Alta de responsable:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias, continuación...

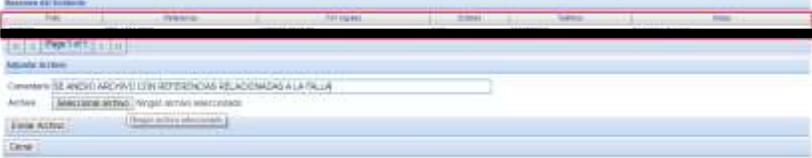
Alta de Incidencia, continuación

Paso	Acción
6	<p>Tipificar la incidencia con los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioridad • Problema reportado (seleccionar)  <ul style="list-style-type: none"> • El sistema despliega un segundo campo para tipificar el problema reportado. (seleccionar)  <ul style="list-style-type: none"> • Horario de Acceso (digitar) <p>Horario de Acceso <input type="text" value="L a V de 9 a 18:00hrs"/></p> <ul style="list-style-type: none"> • Falla reportada (digitar) <p>Falla Reportada <input type="text" value="Sin servicio"/></p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio de Concesionario (digitar)  <ul style="list-style-type: none"> • Observaciones <p>Observaciones :</p> <p><input type="text" value="Sin tráfico de datos"/></p> <p>Como se muestra a continuación:</p> 

Continúa en la siguiente página...

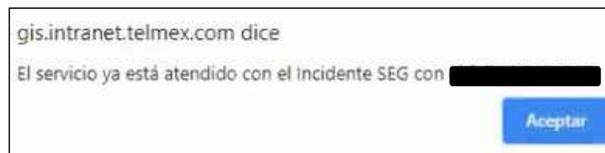
8.4 Incidencias, continuación...

Alta de Incidencia, continuación

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

Mensajes del sistema

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

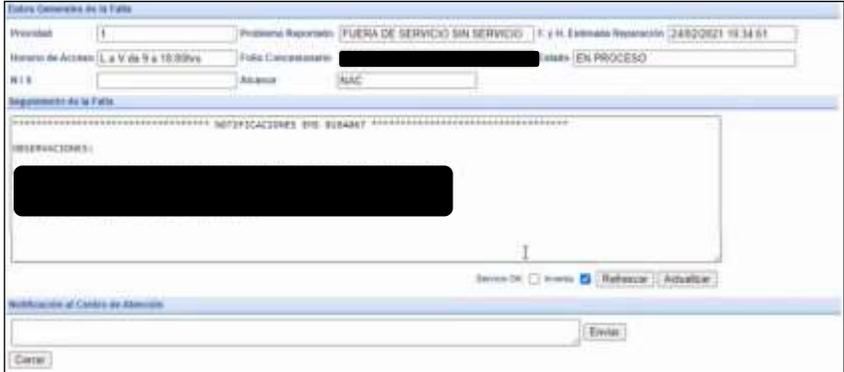


Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias, continuación...

Consulta al detalle del incidente

Procedimiento de consulta de bitácora del incidente reportado.

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

8.5 Notificaciones

**Módulo
Notificaciones**

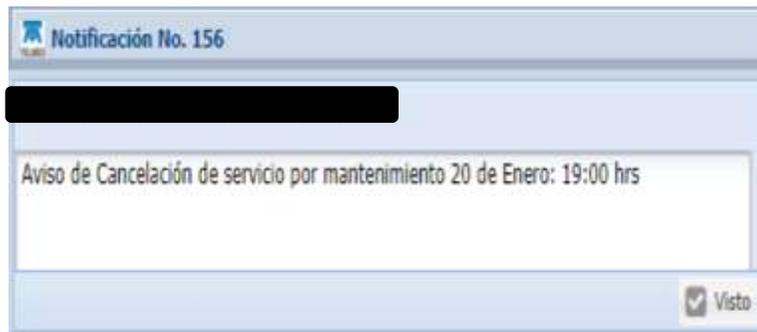
El módulo Notificaciones permite consultar el histórico de todas las notificaciones que TELMEX tiene como obligación con los CS, para dar a conocer los diferentes tipos de Notificaciones

**Tipo de
Notificaciones**

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

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

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



Continúa en la siguiente página...

8.5 Notificaciones, *continuación...*

Mensajes

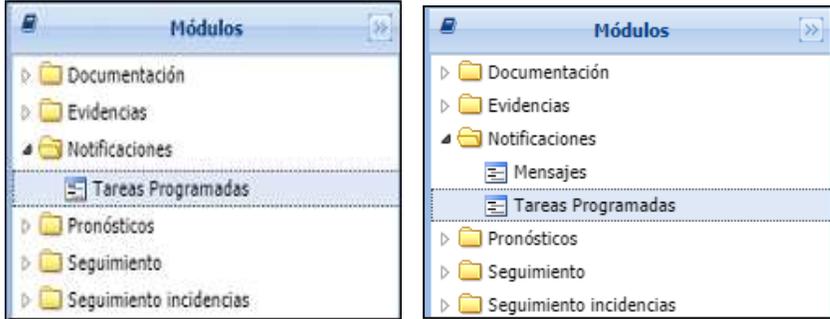
Procedimiento para realizar la consulta de mensajes del SEG de los servicios de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	<p>Localizar la pestaña de Módulos, se muestra como una de estas dos pantallas dependiendo el permiso de acceso del perfil.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
2	<p>Seleccionar la opción Mensajes; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>Dar clic en  para refrescar la lista de Notificaciones.</p>
3	<p>Dar clic sobre el renglón del mensaje a visualizar, con esta acción el sistema desplegará el mensaje en el campo inferior.</p> 

8.5 Notificaciones, continuación...

Tareas programadas

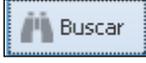
Procedimiento para realizar la consulta de las tareas programadas en el SEG de los servicios de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción
1	<p>Localizar la pestaña de Módulos, se muestra como una de estas dos pantallas dependiendo el permiso de acceso del perfil.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Tareas programadas; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 
3	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda requeridos en la consulta. Los criterios con los que cuenta esta opción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio Trabajo Programado • Fechas de inicio • Fecha de término

Continúa en la siguiente página...

8.5 Notificaciones, continuación...

Tareas programadas, continuación

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

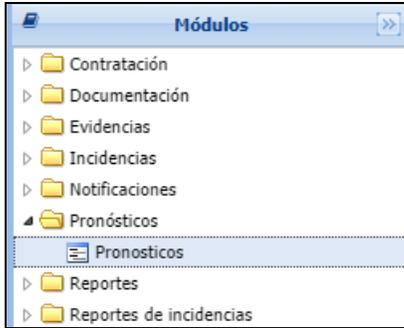
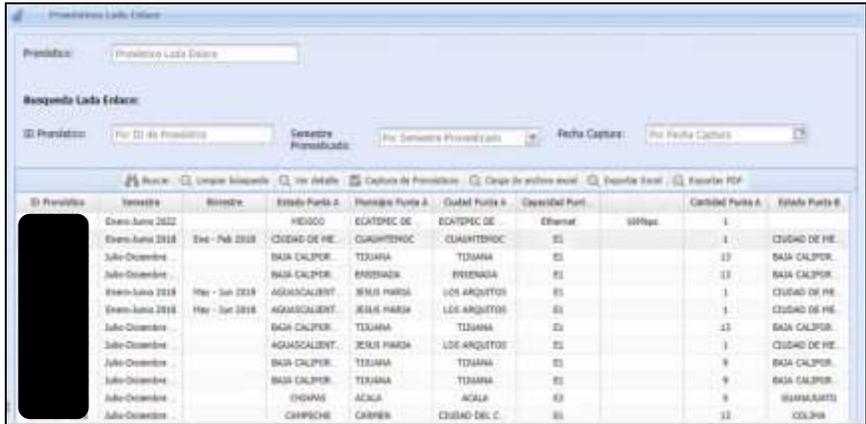
8.6 Pronósticos

Módulo Pronósticos

El módulo Pronósticos permite agregar y consultar pronósticos de los servicios de Enlaces Dedicados que requiere el Concesionario por Semestre.

Pronósticos LADA Enlaces

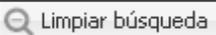
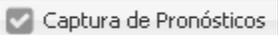
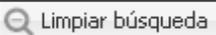
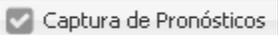
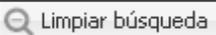
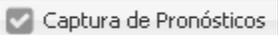
Para la consulta de Pronósticos realiza el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Pronósticos; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Pronósticos LADA Enlaces, continuación

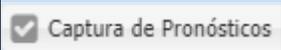
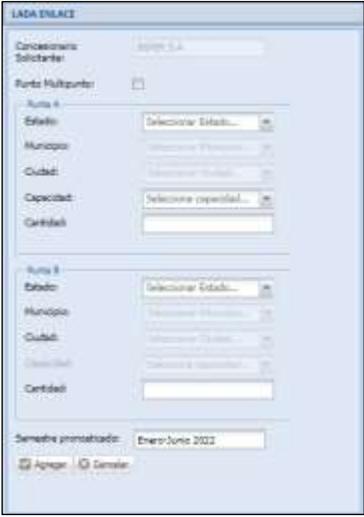
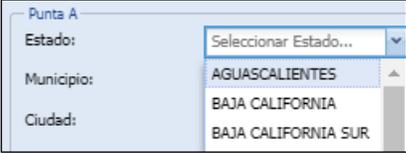
Paso	Acción														
3	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda requeridos en la consulta. Los criterios con los que cuenta esta opción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID Pronóstico • Semestre Pronosticado • Fecha de captura 														
4	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.</p>														
5	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar una nueva consulta</td> <td>Dar clic en </td> </tr> <tr> <td>Ver el detalle del pronóstico</td> <td>Dar clic en </td> </tr> <tr> <td>Captura de pronóstico</td> <td>Dar clic en </td> </tr> <tr> <td>Carga de archivo Excel</td> <td>Dar clic en </td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado en un archivo de Excel</td> <td>Dar clic en </td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado en formato PDF</td> <td>Dar clic en </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar una nueva consulta	Dar clic en 	Ver el detalle del pronóstico	Dar clic en 	Captura de pronóstico	Dar clic en 	Carga de archivo Excel	Dar clic en 	Exportar el resultado en un archivo de Excel	Dar clic en 	Exportar el resultado en formato PDF	Dar clic en 
Si se requiere...	Entonces...														
Realizar una nueva consulta	Dar clic en 														
Ver el detalle del pronóstico	Dar clic en 														
Captura de pronóstico	Dar clic en 														
Carga de archivo Excel	Dar clic en 														
Exportar el resultado en un archivo de Excel	Dar clic en 														
Exportar el resultado en formato PDF	Dar clic en 														

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Captura de Pronóstico

Para dar de alta un Pronóstico de Enlaces Dedicados realiza los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	<p>Dar clic en , con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 
2	<p>Seleccionar la Entidad Federativa en donde se encuentra la punta A:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Captura de Pronóstico, continuación

Paso	Acción										
3	Seleccionar el Municipio: <div data-bbox="699 604 1166 785" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Municipio:</td> <td style="border: 1px solid black;">Seleccionar Municipio... ▾</td> </tr> <tr> <td>Ciudad:</td> <td style="border: 1px solid black;">MUNICIPIO NO</td> </tr> <tr> <td>Capacidad:</td> <td style="border: 1px solid black;">CATALOGADO</td> </tr> <tr> <td>Cantidad:</td> <td style="border: 1px solid black;">ACAMBAY</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="border: 1px solid black;">ACOLMAN</td> </tr> </table> </div>	Municipio:	Seleccionar Municipio... ▾	Ciudad:	MUNICIPIO NO	Capacidad:	CATALOGADO	Cantidad:	ACAMBAY		ACOLMAN
Municipio:	Seleccionar Municipio... ▾										
Ciudad:	MUNICIPIO NO										
Capacidad:	CATALOGADO										
Cantidad:	ACAMBAY										
	ACOLMAN										
4	Seleccionar la Ciudad: <div data-bbox="686 858 1182 995" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Ciudad:</td> <td style="border: 1px solid black;">ECATEPEC DE MORELOS ▾</td> </tr> <tr> <td>Capacidad:</td> <td style="border: 1px solid black;">ECATEPEC DE MORELOS</td> </tr> <tr> <td>Cantidad:</td> <td style="border: 1px solid black;">XALOSTOC</td> </tr> </table> </div>	Ciudad:	ECATEPEC DE MORELOS ▾	Capacidad:	ECATEPEC DE MORELOS	Cantidad:	XALOSTOC				
Ciudad:	ECATEPEC DE MORELOS ▾										
Capacidad:	ECATEPEC DE MORELOS										
Cantidad:	XALOSTOC										
5	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar la capacidad del Enlace: <div data-bbox="686 1094 1182 1213" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Capacidad:</td> <td style="border: 1px solid black;">Selecione capacidad... ▾</td> </tr> <tr> <td>Cantidad:</td> <td style="border: 1px solid black;">Ethernet</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="border: 1px solid black;">GigaEthernet</td> </tr> </table> </div> • Seleccionar la Sub capacidad del Enlace: <div data-bbox="691 1314 1187 1415" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Capacidad:</td> <td style="border: 1px solid black;">Ethernet ▾</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="border: 1px solid black;">Selecione Sub capacidad ▾</td> </tr> </table> </div> 	Capacidad:	Selecione capacidad... ▾	Cantidad:	Ethernet		GigaEthernet	Capacidad:	Ethernet ▾		Selecione Sub capacidad ▾
Capacidad:	Selecione capacidad... ▾										
Cantidad:	Ethernet										
	GigaEthernet										
Capacidad:	Ethernet ▾										
	Selecione Sub capacidad ▾										
6	Digitar la cantidad de Enlaces a Pronosticar: <div data-bbox="683 1520 1187 1583" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Cantidad:</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;">1</td> </tr> </table> </div>	Cantidad:	1								
Cantidad:	1										

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Captura de Pronóstico, continuación

Paso	Acción
7	<p>Seleccionar y/o digitar los datos de la punta B:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entidad Federativa • Municipio • Ciudad • Capacidad del Enlace y Sub capacidad • Cantidad
8	<p>Dar clic en , si la información es correcta, el sistema desplegará la siguiente ventana.</p> <div data-bbox="738 1024 1036 1150" style="text-align: center;">  </div> <p>Dar clic en ; el registro ya se desplegó junto con los anteriores.</p> <div data-bbox="430 1270 1331 1348" style="text-align: center;">  </div>

8.7 Reportes

Introducción

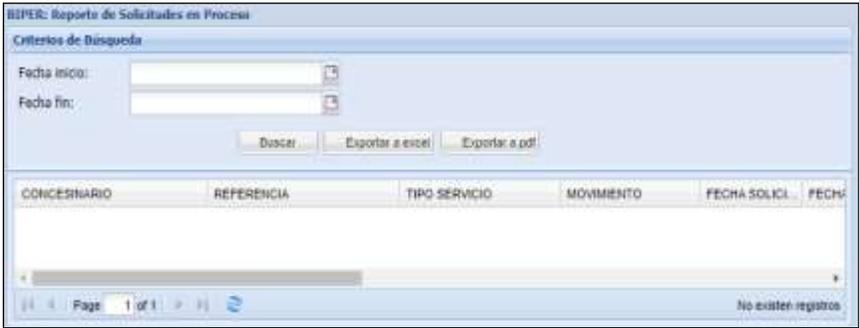
La opción de reportes permite generar los siguientes tres reportes:

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

Reporte de solicitudes en proceso

El sistema puede generar un Reporte de Solicitudes del servicio de Enlaces Dedicados que están en Proceso de acuerdo con los criterios de búsqueda, tales como; fecha inicial y final.

Para generar el Reporte de solicitudes en proceso en el SEG, realiza los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar de la opción Reporte de solicitudes en Proceso; El sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes, continuación...

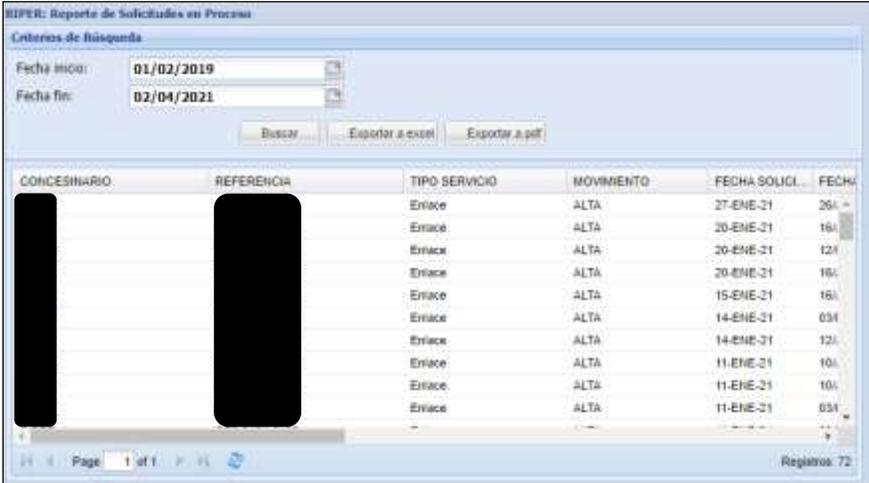
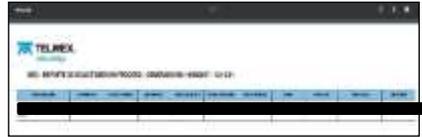
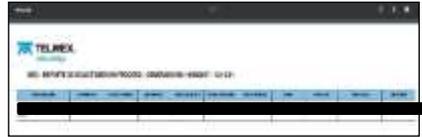
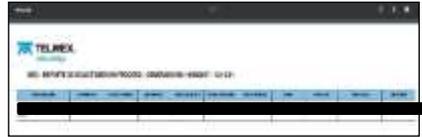
Reporte de solicitudes en proceso, continuación

Paso	Acción
3	<p>Seleccionar la fecha de inicio.</p>  <p>Para seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un mes anterior, dar clic en  ○ Un año anterior, dar clic en  el sistema desplegará una ventana con años y meses anteriores.  <p>Seleccionar el año y el mes a consultar y dar clic en </p> <p>Seleccionar el día del mes y año seleccionado.</p>
4	<p>Seleccionar la fecha final.</p>  <p>Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior.</p> <p>Nota: Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta dar clic en </p>

Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes, continuación...

Reporte de solicitudes en proceso, continuación

Paso	Acción						
5	<p>Dar clic en Buscar; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación:</p> 						
6	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Guardar el reporte en formato de Excel</td> <td> <p>Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p>  </td> </tr> <tr> <td>Visualizarlo en formato PDF</td> <td> <p>Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p>  </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Guardar el reporte en formato de Excel	<p>Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p> 	Visualizarlo en formato PDF	<p>Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 
Si se requiere...	Entonces...						
Guardar el reporte en formato de Excel	<p>Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p> 						
Visualizarlo en formato PDF	<p>Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 						

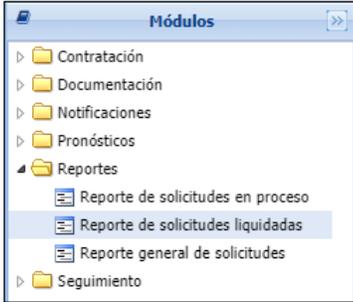
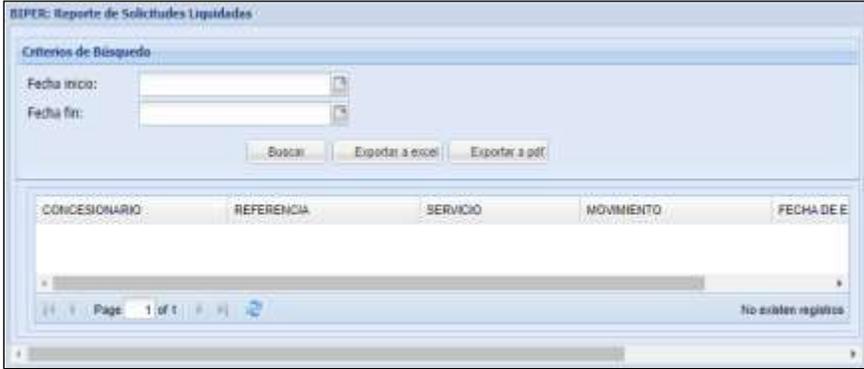
Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes, continuación...

Reporte de solicitudes liquidadas

El sistema puede generar un Reporte de Solicitudes del servicio de Enlace Dedicados que están Liquidadas de acuerdo con los criterios de búsqueda, tales como; fecha inicial y final.

Para generar el Reporte de solicitudes liquidadas en el SEG, realiza los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Reporte de solicitudes Liquidadas; El sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes, continuación...

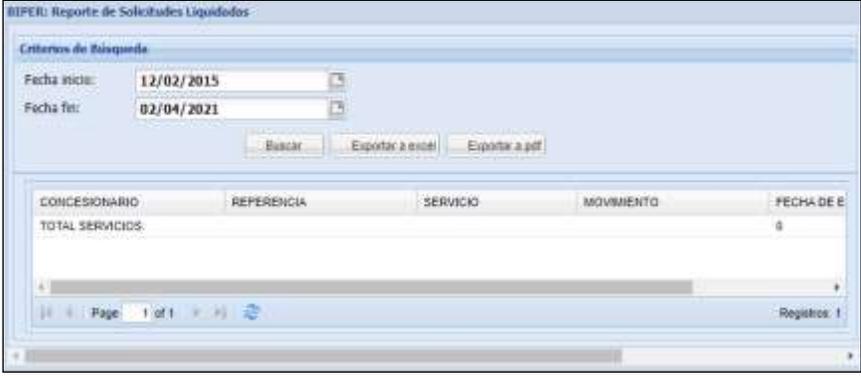
Reporte de solicitudes liquidadas, continuación

Paso	Acción
3	<p>Seleccionar la fecha de inicio.</p>  <p>Para seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un mes anterior, dar clic en  ○ Un año anterior, dar clic en  el sistema desplegará una ventana con años y meses anteriores.  <p>Seleccionar el año y el mes a consultar y dar clic en </p> <p>Seleccionar el día del mes y año seleccionado.</p>
4	<p>Seleccionar la fecha final.</p>  <p>Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior.</p> <p>Nota: Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta dar clic en </p>

Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes, continuación...

Reporte de solicitudes liquidadas, continuación

Paso	Acción						
5	<p>Dar clic en Buscar; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación:</p> 						
6	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Guardar el reporte en formato de Excel</td> <td> <p>Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p>  </td> </tr> <tr> <td>Visualizarlo en formato PDF</td> <td> <p>Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p>  </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Guardar el reporte en formato de Excel	<p>Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p> 	Visualizarlo en formato PDF	<p>Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 
Si se requiere...	Entonces...						
Guardar el reporte en formato de Excel	<p>Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p> 						
Visualizarlo en formato PDF	<p>Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 						

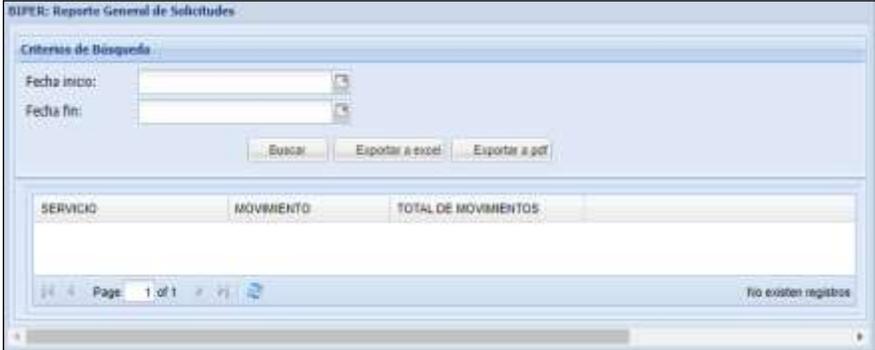
Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes, continuación...

Reporte general de solicitudes

El sistema puede generar un Reporte General de todas las solicitudes de acuerdo con los criterios de búsqueda, tales como; por fecha inicial.

Para generar el Reporte General de Solicitudes en el SEG, realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Reporte general de solicitudes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes, continuación...

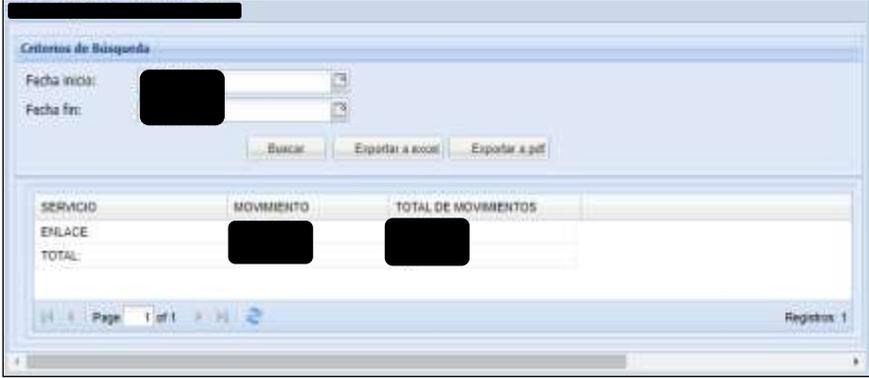
Reporte general de solicitudes, continuación

Paso	Acción
3	<p>Seleccionar la fecha de inicio.</p>  <p>Para seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un mes anterior, dar clic en  ○ Un año anterior, dar clic en  el sistema desplegará una ventana con años y meses anteriores.  <p>Seleccionar el año y el mes a consultar y dar clic en </p> <p>Seleccionar el día del mes y año seleccionado.</p>
4	<p>Seleccionar la fecha final.</p>  <p>Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior.</p> <p>Nota: Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta dar clic en </p>

Continúa en la siguiente página...

8.7 Reportes, continuación...

Reporte general de solicitudes, continuación

Paso	Acción						
5	<p>Dar clic en Buscar; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación:</p> 						
6	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Guardar el reporte en formato de Excel</td> <td> <p>Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p>  </td> </tr> <tr> <td>Visualizarlo en formato PDF</td> <td> <p>Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p>  </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Guardar el reporte en formato de Excel	<p>Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p> 	Visualizarlo en formato PDF	<p>Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 
Si se requiere...	Entonces...						
Guardar el reporte en formato de Excel	<p>Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p> 						
Visualizarlo en formato PDF	<p>Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 						

8.8 Reportes de Incidencias

Reportes de incidencias

Para la generación de los Reportes de Incidencias se cuenta con la opción Reportes de Incidencias, esta opción cuenta con dos opciones más:

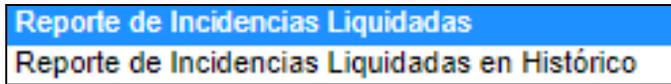
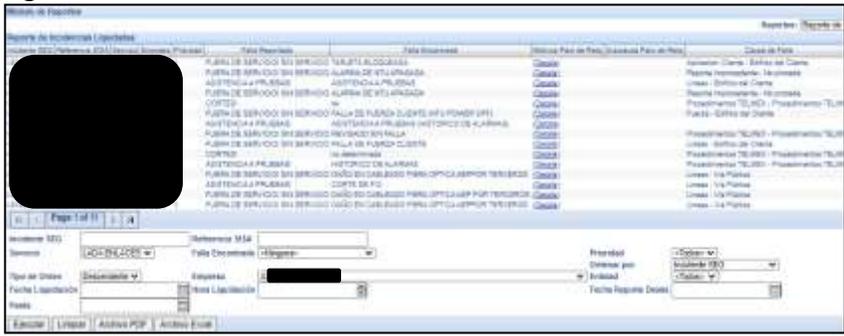
- Reporte
 - de Incidencias Liquidadas
 - de Incidencias Liquidadas en Histórico

Continúa en la siguiente página...

8.8 Reportes de Incidencias, *continuación...*

Reporte de incidencias liquidadas

El sistema puede generar un Reporte de Incidencias Liquidadas, esta opción cuenta los mismos criterios de búsqueda, que el Reporte de Incidencias en Proceso. Para generar el Reporte de Incidencias liquidadas en el SEG, realiza los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	<p>Seleccionar la opción Reporte de Incidencias Liquidadas; como se muestra a continuación:</p> 
2	<p>El sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  <p>Seleccionar los criterios de búsqueda.</p>
3	<p>Dar clic en Ejecutar; el sistema desplegará la pantalla siguiente:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.8 Reportes de Incidencias, *continuación...*

Reporte de incidencias liquidadas,
continuación

Paso	Acción	
4	Proceder de acuerdo con lo siguiente:	
	Si se requiere...	Entonces...
	Realizar otra consulta	Dar clic en <input type="button" value="Limpiar"/>
	Exportar el resultado a un formato PDF	Dar clic en <input type="button" value="Archivo PDF"/>
	Exportar el resultado a un formato Excel	Dar clic en <input type="button" value="Archivo Excel"/>

Continúa en la siguiente página...

8.8 Reportes de Incidencias, *continuación...*

Reporte de incidencias liquidadas en histórico

El sistema puede generar un Reporte de Incidencias Liquidadas en Histórico, esta opción cuenta los mismos criterios de búsqueda, que el Reporte de Incidencias liquidadas.

Para generar el Reporte de Incidencias liquidadas en histórico, en el SEG, realiza los siguientes pasos:

Paso	Acción								
1	<p>Seleccionar la opción Reporte de Incidencias Liquidadas; como se muestra a continuación:</p> 								
2	<p>El sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  <p>Seleccionar los criterios de búsqueda.</p>								
3	<p>Dar clic en Ejecutar; el sistema desplegará la pantalla siguiente:</p> 								
4	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <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>Exportar el resultado a un formato PDF</td> <td>Dar clic en Archivo PDF</td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado a un formato Excel</td> <td>Dar clic en Archivo Excel</td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar	Exportar el resultado a un formato PDF	Dar clic en Archivo PDF	Exportar el resultado a un formato Excel	Dar clic en Archivo Excel
Si se requiere...	Entonces...								
Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar								
Exportar el resultado a un formato PDF	Dar clic en Archivo PDF								
Exportar el resultado a un formato Excel	Dar clic en Archivo Excel								

8.9 Seguimiento

Seguimiento de Enlaces Dedicados

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

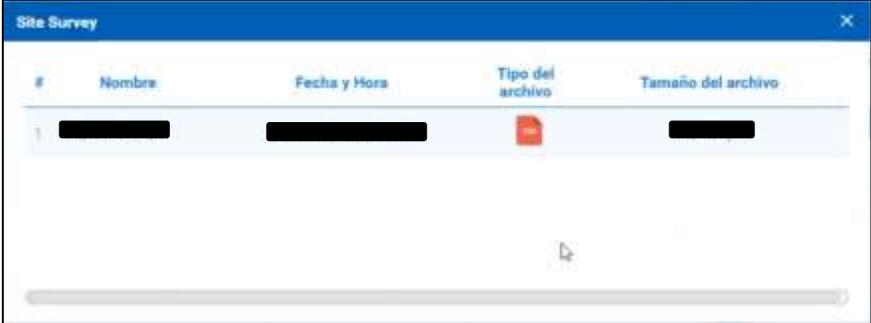
Procedimiento de consulta del seguimiento de los servicios de Enlaces Dedicados.

Paso	Acción																								
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos. <div data-bbox="792 772 1101 1104" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Módulos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▷ Contratación ▷ Documentación ▷ Evidencias ▷ Incidencias ▷ Notificaciones ▷ Pronósticos ▷ Reportes ▷ Reportes de incidencias ▲ Seguimiento ▢ Seguimiento ▷ Seguimiento de incidencias </div>																								
2	Seleccionar la opción Seguimiento ; El sistema desplegará la siguiente pantalla: <div data-bbox="448 1255 1445 1644" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 100%;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">SEG Reporte de Llamadas 07/06/2022 11:00:21</p> <p>Referencia: Fila 000</p> <p>Fecha de Inicio: Fecha de Fin: Estado: Seleccionar una opción</p> <p>Tipo de Servicio: Seleccionar una opción</p> <p style="text-align: right;">Buscar Limpiar Cancelar</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Módulo Para de Red</th> <th>Fila 000</th> <th>Comentarios</th> <th>Referencia</th> <th>Servicio Solicitado</th> <th>Capacidad</th> <th>Motivos</th> <th>SRs Procesados</th> <th>SRs Survey</th> <th>Fecha de Solicitud</th> <th>Fecha Entregada de Entrega</th> <th>Pa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="12" style="text-align: center;">No se encontraron registros.</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;">Total de registros: 0 - Página 1/1 - 05/5 - 0/11</p> </div>	Módulo Para de Red	Fila 000	Comentarios	Referencia	Servicio Solicitado	Capacidad	Motivos	SRs Procesados	SRs Survey	Fecha de Solicitud	Fecha Entregada de Entrega	Pa	No se encontraron registros.											
Módulo Para de Red	Fila 000	Comentarios	Referencia	Servicio Solicitado	Capacidad	Motivos	SRs Procesados	SRs Survey	Fecha de Solicitud	Fecha Entregada de Entrega	Pa														
No se encontraron registros.																									

Continúa en la siguiente página...

8.9 Seguimiento, continuación...

Seguimiento de Enlaces Dedicados, continuación

Paso	Acción
3	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda requeridos en la consulta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referencia • Folio SEG • Fecha de Inicio • Fecha Final • Etapa • Tipo de servicio
4	<p>Dar clic en Buscar; el sistema presentará el resultado de acuerdo con los criterios seleccionados, como se muestra a continuación:</p>  <p>Nota: Cabe mencionar que en la nueva columna Site Survey, nos aparece el ícono de una Lupa , el cual nos dará acceso a la siguiente pantalla.</p>  <p>Con la posibilidad de descargar el archivo PDF, dándole un Clic.</p>

Continúa en la siguiente página...

8.9 Seguimiento, continuación...

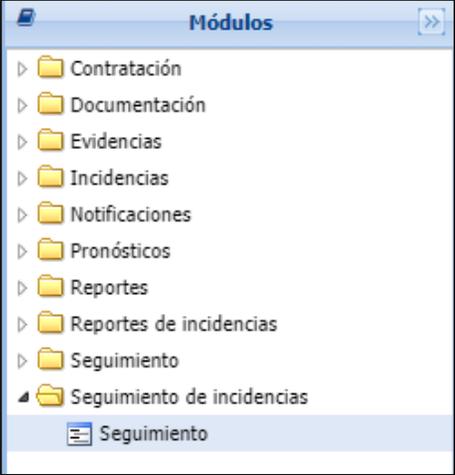
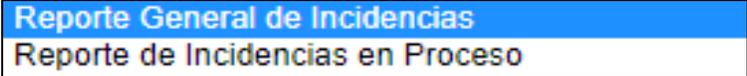
Seguimiento de Enlaces Dedicados, continuación

Paso	Acción										
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente:										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Seleccionar las columnas a ver</td> <td> Dar clic en Columnas y seleccionar las columnas requeridas.  </td> </tr> <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 , el sistema descargará el archivo.  </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Seleccionar las columnas a ver	Dar clic en Columnas y seleccionar las columnas requeridas. 	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  , el sistema descargará el archivo. 
Si se requiere...	Entonces...										
Seleccionar las columnas a ver	Dar clic en Columnas y seleccionar las columnas requeridas. 										
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  , el sistema descargará el archivo. 										

8.10 Seguimiento de Incidencias, *continuación...*

Reporte general de incidencias, *continuación*

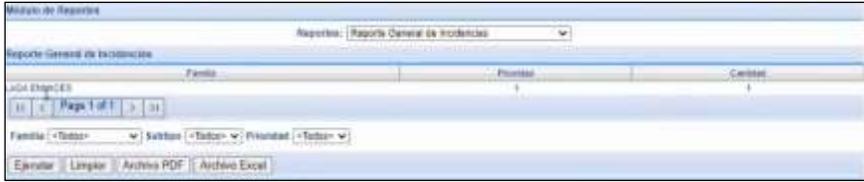
Para generar el Reporte General de Incidencias en el SEG, realiza los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar de la opción Seguimiento; El sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 
3	<p>Seleccionar la opción Reporte General de Incidencias; como se muestra a continuación:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.10 Seguimiento de Incidencias, *continuación...*

Reporte general de incidencias,
continuación

Paso	Acción								
4	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda y dar clic en Ejecutar; el sistema desplegará la pantalla siguiente:</p> 								
5	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 50%;">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>Exportar el resultado a un formato PDF</td> <td>Dar clic en Archivo PDF</td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado a un formato Excel</td> <td>Dar clic en Archivo Excel</td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar	Exportar el resultado a un formato PDF	Dar clic en Archivo PDF	Exportar el resultado a un formato Excel	Dar clic en Archivo Excel
Si se requiere...	Entonces...								
Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar								
Exportar el resultado a un formato PDF	Dar clic en Archivo PDF								
Exportar el resultado a un formato Excel	Dar clic en Archivo Excel								

Continúa en la siguiente página...

8.10 Seguimiento de Incidencias, *continuación...*

Reporte de incidencias en proceso

El sistema puede generar un Reporte de Incidencias en Proceso, esta opción cuenta con varios criterios de búsqueda, tales como:

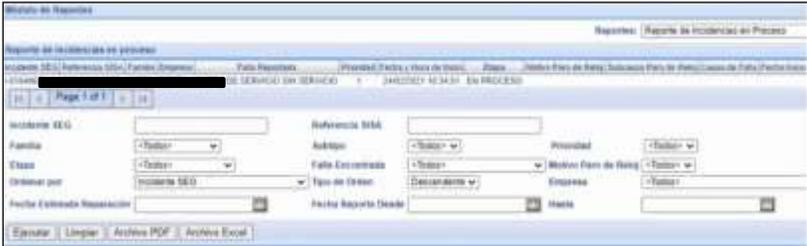
- **Incidente SEG**
- **Familia** (LADA ENLACES)
- **Etapas** (Inicial, Diagnóstico, En Proceso, Paro de Reloj, Reparado o Validación con el CS)
- **Ordenar por** (Incidencia SEG, Referencia SISA, Familia, Empresa, Falla Reportada, Prioridad, Fecha y Hora de Inicio, Etapa, Motivo Paro de Reloj, Fecha Inicio Paro de Reloj, Fecha Inicio Fin de Reloj, Fecha y Hora Estimada de Reparación),
- **Fecha Estimada Reparación**
- **Referencia SISA**
- **Subtipo** <Todos>
- **Falla Encontrada** (Asistencia a Pruebas, Cortes, Equipo Alarmado, Errores, Fuera de Servicio, Lentitud/Perdida de Paquetes, Plan de Mejoras u Otros)
- **Tipo de Orden** (Ascendente o Descendente)
- **Fecha Reporte Desde**
- **Prioridad** (1, 2, 3)
- **Motivo Paro de Reloj** <Todos>
- **Empresa** (Concesionario)
- **Fecha Reporte Hasta**

Continúa en la siguiente página...

8.10 Seguimiento de Incidencias, *continuación...*

Reporte de incidencias en proceso,
continuación

Para generar el Reporte de Incidencias en Proceso en el SEG, realiza los siguientes pasos:

Paso	Acción								
1	<p>Seleccionar la opción Reporte de Incidencias en Proceso; como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Reporte General de Incidencias Reporte de Incidencias en Proceso</p> </div>								
2	<p>El sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  <p>Seleccionar los criterios de búsqueda.</p>								
3	<p>Dar clic en Ejecutar; el sistema desplegará la pantalla siguiente:</p> 								
4	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">Si se requiere...</th> <th style="background-color: #cccccc;">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar otra consulta</td> <td>Dar clic en Limpiar</td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado a un formato PDF</td> <td>Dar clic en Archivo PDF</td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado a un formato Excel</td> <td>Dar clic en Archivo Excel</td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar	Exportar el resultado a un formato PDF	Dar clic en Archivo PDF	Exportar el resultado a un formato Excel	Dar clic en Archivo Excel
Si se requiere...	Entonces...								
Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar								
Exportar el resultado a un formato PDF	Dar clic en Archivo PDF								
Exportar el resultado a un formato Excel	Dar clic en Archivo Excel								

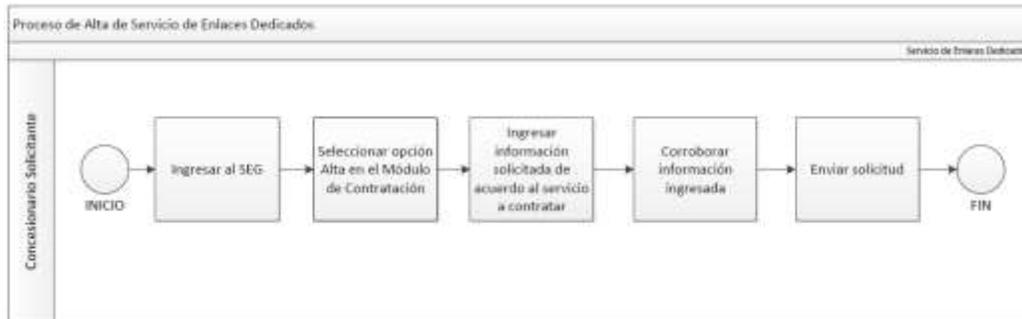
9. Diagramas de flujo

Módulo Contratación

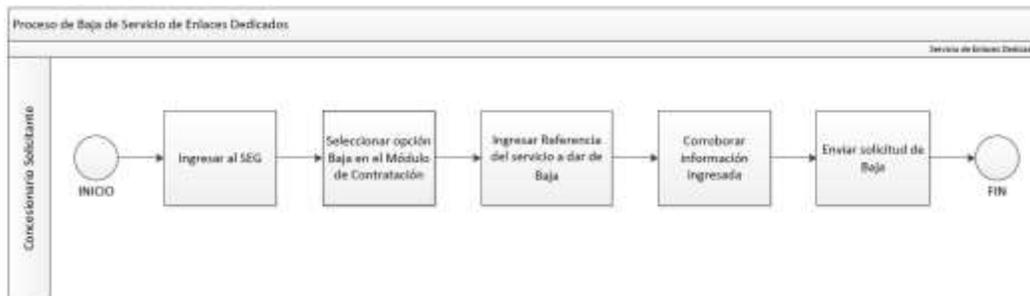
A continuación, se presentan los diagramas de flujo de los siguientes movimientos del módulo de contratación:

- Alta de Servicio de Enlaces Dedicados
- Baja de Servicio de Enlaces Dedicados
- Cancelación de Servicio de Enlaces Dedicados

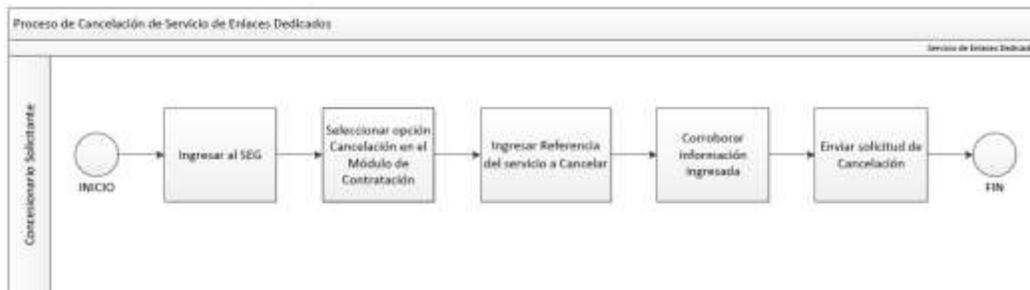
Alta de Servicio de Enlaces Dedicados



Baja de Servicio de Enlaces Dedicados



Cancelación de Servicio de Enlaces Dedicados



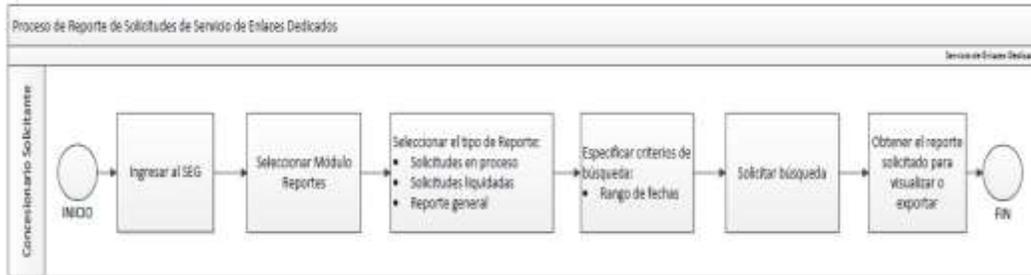
Continúa en la siguiente página...

9. Diagramas de flujo, *continuación...*

Reportes

A continuación, se presentan los diagramas de flujo correspondientes a los Reportes de Solicitudes de los Servicios de Enlaces Dedicados.

Reporte de Solicitudes de Servicios de Enlaces Dedicados

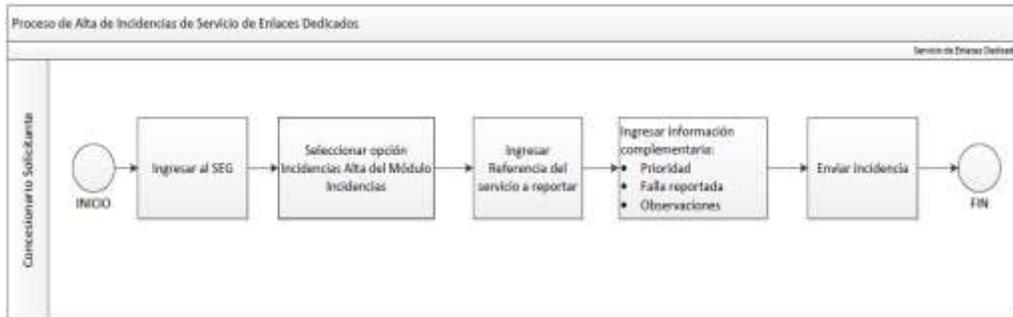


Incidencias

A continuación, se presentan los diagramas de flujo correspondientes a las incidencias de los Servicios de Enlaces Dedicados, tales como:

- Alta de incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados
- Seguimiento de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados
- Reportes de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados

Alta de incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados



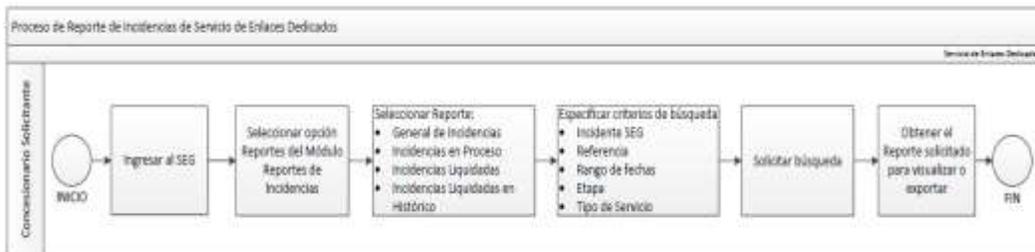
Continúa en la siguiente página...

9. Diagramas de flujo, *continuación...*

Seguimiento de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados



Reportes de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados



10. Centro de atención

Flujo de atención SEG

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



Continúa en la siguiente página...

10. Centro de atención, *continuación*

Información requerida para Ticket

Formato General, información mínima necesaria para levantar ticket de atención al concesionario:

1. Folio SEG (Obligatorio):
 2. Empresa (Obligatorio):
 3. Usuario SEG (Obligatorio):
 4. Nombre ejecutivo concesionario (Obligatorio):
 5. Teléfono Contacto Concesionario (Obligatorio):
 6. Correo Contacto Concesionario (Obligatorio):
 7. Movimiento / Descripción problema y mensaje de error (Obligatorio):
 8. Referencia Servicio/NIS/Estado Del País (Si Existe):
 9. Sub modulo (Obligatorio):
 10. URL (Opcional):
 11. Secuencia de pantallas con menú, Error y Fecha, Hora que se vea en la imagen, en formato Word / PDF (Obligatorio).
-

11. Glosario

Concepto	Definición
Acta de Aceptación	Documento que contiene la aceptación del SERVICIO (formato Anexo "A" de la Oferta).
Acuerdos Específicos	Solicitudes presentadas por el CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE conforme al formato e instructivo de llenado del Anexo "B" de la Oferta, para la prestación de los SERVICIOS y que, una vez validadas por la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR, se constituyen en parte integral del CONVENIO.
Alta	Solicitud presentada por el CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE para contratar un SERVICIO nuevo.
Autorizado de Telecomunicaciones o Autorizado Solicitante	Es la persona física o moral que cuenta con una autorización otorgada por el IFT y que solicita servicios mayoristas regulados, acceso y/o accede a la infraestructura de la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR a fin de prestar servicios de telecomunicaciones a usuarios finales.
Baja	Es la suspensión definitiva de un SERVICIO a solicitud del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE].
Cancelación	Es la interrupción, a solicitud del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] del proceso de instalación de un SERVICIO previamente contratado y que aún no ha sido entregado.

Continúa en la siguiente página...

11. Glosario, continuación...

Concepto	Definición
Condiciones del Servicio	Son aquellas estipuladas en el Anexo "C" denominado "Suministro y Calidad de Servicio" de los ACUERDOS, así como las condiciones adicionales que serán acordadas mutuamente por las PARTES y que se establecen en el Anexo "C" de la Oferta
Concesionario Solicitante y/o Concesionario	Persona física o moral, titular de una concesión de red pública que solicita servicios mayoristas regulados y/o accede a la red del Agente Económico Preponderante a fin de prestar servicios de telecomunicaciones en términos de la Oferta.
Convenio	Constituye el presente documento y sus anexos que llegaren a otorgar las PARTES para la prestación de los SERVICIOS y que se agregarán al presente instrumento, así como las CONDICIONES DEL SERVICIO.
Enlace Digital	Enlace de transmisión entre redes y puertos de acceso asociados, que deberán establecerse de manera digital utilizando el formato TDM (Multiplexión por División de Tiempo)
Empresa Mayorista (EM)	Para efectos de la presente Oferta, deberá entenderse como las empresas constituidas en cumplimiento de las Medidas Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 de la Resolución Bienal y la Resolución de Separación Funcional, es decir, las empresas Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V.

Continúa en la siguiente página...

11. Glosario, continuación...

Concepto	Definición
Enlace Dedicado	Medio que permite el transporte de información entre dos puntos con un ancho de banda comprometido, independiente de la tecnología que sea empleada en el transporte de esta, donde el Concesionario o Autorizado Solicitante tiene pleno control sobre el tipo de señales que se transportan.
Enlace Ethernet	Enlace de transmisión que utiliza el estándar de transmisión Ethernet
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
Localidad	Poblaciones que se ubican y son atendidas por la misma o distintas redes urbanas, en el entendido de que en las localidades que intervengan diferentes redes urbanas se contratarán Enlaces Dedicados Entre Localidades (anteriormente Enlaces Dedicados de Larga Distancia)
Oferta	La Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Entre Localidades y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones y Autorizados Solicitantes, que ha sido autorizada por el IFT
PARTES	La DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR y el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] en su conjunto

Continúa en la siguiente página...

11. Glosario, continuación...

Concepto	Definición
Paro de Reloj	Situación en la cual se detiene el conteo del plazo correspondiente
Procedimiento de Entrega / Recepción	Es el procedimiento estipulado en el Anexo "D" de la Oferta
Servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados entre localidades	Servicio de arrendamiento de enlaces de transmisión, cuyas puntas se ubican en localidades distintas del territorio nacional, prestado a otros Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes de telecomunicaciones
Servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados de larga distancia internacional	Servicio de arrendamiento de enlaces de transmisión, en los cuales una de las puntas se ubica en alguna localidad del territorio nacional, excepto ciudades fronterizas, y otra en el extranjero. Este servicio tiene un ámbito geográfico nacional, prestado a otros Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes de telecomunicaciones
Sistema Electrónico de Gestión (SEG)	Herramienta que tiene como objetivo permitir a los Concesionarios Solicitantes consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de la DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR, solicitar los servicios de interconexión, enlaces dedicados, compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios

Continúa en la siguiente página...

11. Glosario, continuación...

Concepto	Definición
Servicios	<p>Son los servicios de telecomunicaciones que DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR le ofrece al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] al amparo de los términos y condiciones de la Oferta, mismos que se listan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="581 678 1458 751">• Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades<li data-bbox="581 789 1458 863">• Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional.

12. Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS

Tabla de contenidos

1.	Solicitud de Usuario por escrito.....	91
2.	Módulos del Usuario Administrador (ABC) del CS.....	93
	2.1 Administración de Usuarios	94
	2.2 Seguimiento	98
	2.3 Validación / contratos	100

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	<p>Ingresar a Telmex.com dirigirse a la sección oferta de servicios mayoristas descargar el formato SEG, llenar y firmar el formato</p> <div data-bbox="532 850 1347 1680" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  <p style="text-align: center;"> 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) </p> <p style="text-align: center;"> Alta <input type="text"/> Baja <input type="text"/> Cambio <input type="text"/> Fecha: 19/09/2018 </p> <p style="text-align: center; font-size: small;">AL OMITIR INFORMACIÓN O NO INCLUIR LAS FIRMAS REQUERIDAS LA SOLICITUD NO PROCEDERÁ.</p> <p style="text-align: center;">DATOS DEL ADMINISTRADOR</p> <p>TITULAR:</p> <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> <td rowspan="4" style="width: 15%;"></td> </tr> <tr> <td>Empresa</td> <td>Teléfono</td> <td>correo electrónico</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Firma del Titular</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> </td> </tr> </table> <p>REPRESENTANTE LEGAL:</p> <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> <td rowspan="4" style="width: 15%;"></td> </tr> <tr> <td>Empresa</td> <td>Teléfono</td> <td>correo electrónico</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Firma Representante Legal</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> </td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">AUTORIZACIÓN TELMEX</p> <p>COORD. DE ATN. A OPERADORES DE TELECOM:</p> <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> <td rowspan="4" style="width: 15%;"></td> </tr> <tr> <td>Puesto</td> <td colspan="2">Núm. de firma autorizada</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Firma Autorización Telmex</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> </td> </tr> </table> <p style="font-size: x-small;"> "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." </p> <p style="text-align: center;">OBSERVACIONES</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p style="font-size: x-small;"> 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. </p> </div>	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)		Empresa	Teléfono	correo electrónico	Firma del Titular						Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)		Empresa	Teléfono	correo electrónico	Firma Representante Legal						Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)		Puesto	Núm. de firma autorizada		Firma Autorización Telmex					
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)																																						
Empresa	Teléfono	correo electrónico																																						
Firma del Titular																																								
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)																																						
Empresa	Teléfono	correo electrónico																																						
Firma Representante Legal																																								
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)																																						
Puesto	Núm. de firma autorizada																																							
Firma Autorización Telmex																																								

Continúa en la siguiente página...

1. Solicitud de Usuario por escrito

Procedimiento Procedimiento a seguir para solicitar el Usuario Administrador (ABC) de *continuación* 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

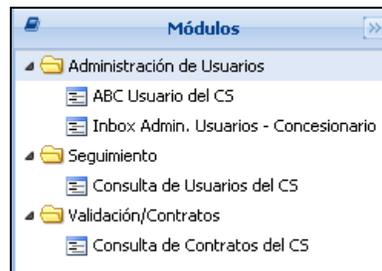


Diagrama de navegación

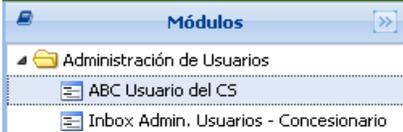
2.1 Administración de Usuarios ABC Usuario del CS

Alta de Usuarios

El sistema SEG permite generar las solicitudes de alta, baja, cambio y reactivación de usuarios que se requieren para la operación de los concesionarios.

Nota: Cada uno de estos movimientos está sujeto a los tiempos marcados por el IFT.

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

Paso	Acción
1	<p>Desplegar la columna de los módulos, para que el sistema muestre las opciones siguientes:</p> <div style="text-align: center;">  </div>
2	<p>Seleccionar la opción ABC Usuario del CS; el sistema desplegará el siguiente formato:</p> <div style="text-align: center;">  </div>

2.1 Administración de Usuarios ABC Usuario del CS

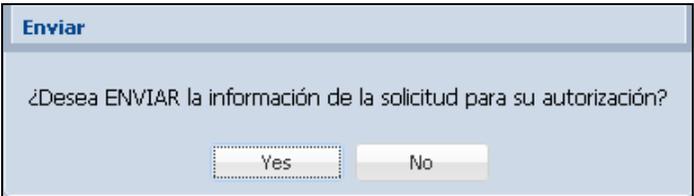
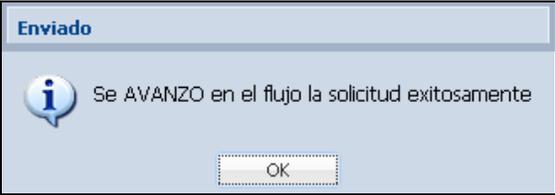
Procedimiento,
continuación...

Paso	Acción
3	Seleccionar el tipo de movimiento de acuerdo con la solicitud. 
4	Seleccionar el perfil solicitado:  Nota: Un perfil por cada usuario.
5	Seleccionar el servicio 
6	Escribe 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	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> 
9	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> 

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:



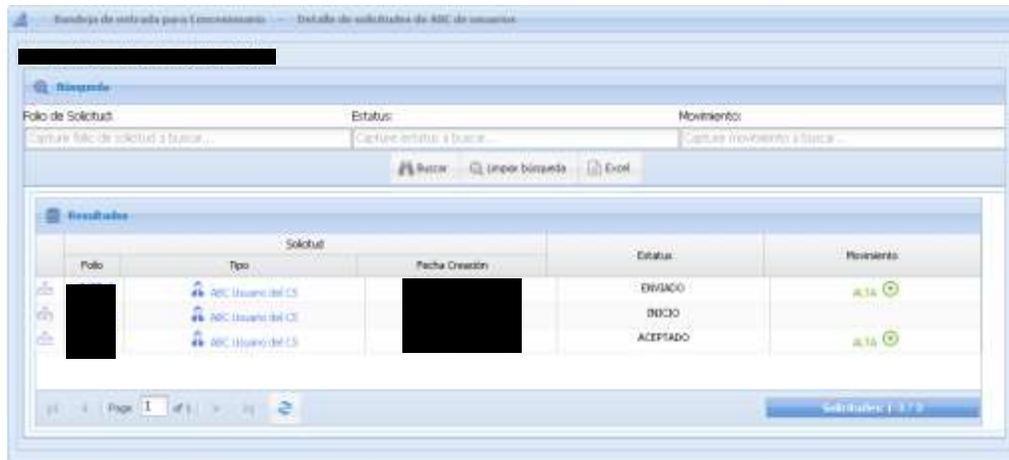
Estatus	Fecha	Responsable
Inicio		
Enviado a Operador		
Enviado		

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:



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.

Esta opción permite visualizar el Estatus de cómo se encuentran los usuarios en el sistema SEG.

Clave	Nombre	# Empleados	# Teléfono	Email	Fecha Creación	Estatus	Concesionario	Servicio	Perfil
[REDACTED]	COMP_IPT COMP_IPT COMP_IPT	0	[REDACTED]	[REDACTED]	2017-09-11 1...	ACTIVO	[REDACTED]	COMPARTIC...	IFT
[REDACTED]	INTER_IPT INTER_IPT INTER_IPT	0	[REDACTED]	[REDACTED]	2017-09-11 1...	ACTIVO	[REDACTED]	INTERCOND...	IFT
[REDACTED]	LADA_IPT LADA_IPT LADA_IPT	0	[REDACTED]	[REDACTED]	2017-09-11 1...	ACTIVO	[REDACTED]	ENLACES_DE...	IFT
[REDACTED]	PRUEBA IPT PRUEBA IPT PRUEB...	0	[REDACTED]	[REDACTED]	2017-09-11 1...	ACTIVO	[REDACTED]	DESABREGAC...	IFT
[REDACTED]	TEST TEST TEST	0	[REDACTED]	[REDACTED]	2017-08-22 1...	ACTIVO	[REDACTED]		ADMINISTRARIOS
[REDACTED]	TEST TEST TEST	0	[REDACTED]	[REDACTED]	2017-08-15 1...	ACTIVO	[REDACTED]		ADMINISTRARIOS
[REDACTED]	TEST TEST TEST	0	[REDACTED]	[REDACTED]	2017-08-15 1...	ACTIVO	[REDACTED]		ADMINISTRARIOS

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



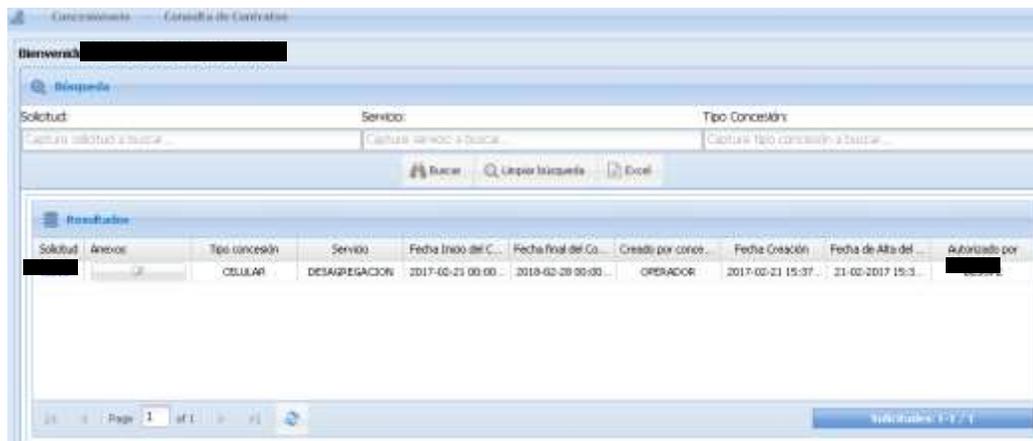
Se pueden exportar los datos de la tabla a un archivo Excel con el botón



2.3 Validación / contratos Consulta de Contratos del CS

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

Esta opción permite visualizar las solicitudes de los contratos firmados que tiene el CS con TELMEX.



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

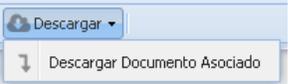


Continúa en la siguiente página...

2.3 Validación / contratos Consulta de Contratos del CS

Consulta de Anexos

Para poder ver los anexos que tienen los contratos enlistados, seguir los pasos que a continuación se presentan:

Paso	Acción
1	<p>Dar clic en  ; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> 
2	Seleccionar el archivo de la lista
3	<p>Dar clic en “Descargar”, como se muestra a continuación:</p> 
4	<p>Dar clic en “Descargar Documento Asociado”; el sistema desplegará en formato PDF el documento para su consulta.</p>

13. Registro de actualizaciones

No. Versión	Fecha	Modificaciones
1	26 de marzo del 2021	N/A
2	09 de julio del 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Inbox. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se integra el criterio de búsqueda y la columna de consulta del "Folio Medio Alterno". ○ Se documenta la opción de solicitud de avances ○ Se documenta la opción Informe de avances • Seguimiento. Se integra la columna de consulta del "Folio Medio Alterno".
3	26 de enero del 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de la Ratificación de los Pronósticos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Menú del SEG, Página 8, Página 10, 11, 12, ○ Pantalla de Contratación, ya no se visualiza el Campo Servicio Ratificado, Página 15 ○ Página 17 Fecha Ratificación servicio • Módulo Pronósticos Página 45 y 49 • Módulo Seguimiento Página 67: <ul style="list-style-type: none"> ○ Subir nuevo formato en SEG de Site Survey. ○ Pantalla principal y adicional la explicación y pantalla de Site Survey.
4	01 de junio del 2022	<ul style="list-style-type: none"> • 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 68) • Reporte de Incidencias. Se eliminan reportes duplicados en Seguimiento de Incidencias. (Página 61)