



Manual de usuario SEG Concesionario/Autorizado Solicitante Interconexión

Versión 3.0
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	10
5.	Módulos y submódulos del SEG para el CS de Interconexión.....	11
6.	Acceso a los módulos del SEG por perfil del CS de Interconexión	12
7.	Diagrama de navegación	13
8.	Instructivo para la ejecución de los Módulos en el SEG de Interconexión	14
8.1	Contratación	15
8.2	Documentación	42
8.3	Evidencias.....	45
8.4	Incidencias	47
8.5	Notificaciones	57
8.6	Pronósticos.....	61
8.7	Seguimiento de incidencias	72
8.8	Reportes	77
8.9	Seguimiento.....	86
8.10	Reportes de incidencias.....	89
8.11	Seguimiento de incidencias	94
9	Diagramas de flujo.....	99
10	Centro de atención	102
11	Glosario.....	104
12	Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS	108
13	Registro de actualizaciones	120

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 en ventana 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-cn-x-VPN_IPsec-2020.pdf
 - Check listVPNSEG2020.pdf
-

2. Entrada y salida del SEG

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

Procedimiento Procedimiento para ingresar al SEG.
Entrada al SEG



Paso	Acción
1	<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, continuación

Paso	Acción
4	<p>Dar clic en Entrar; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 
	<p>Cuando se ingresa al sistema por primera vez, se pedirá que se cambie 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>


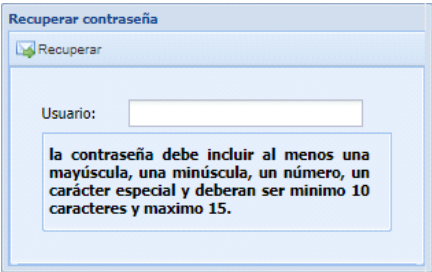
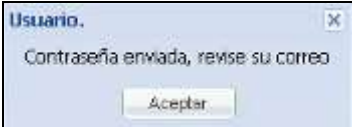
Continúa en la siguiente página...

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 vinculo, Olvidó contraseña.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><u>Nota:</u> Si no captura su usuario el sistema enviará el siguiente mensaje.</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>gis.intranet.telmex.com:8443 dice Capturar Usuario</p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="Aceptar"/></p> </div>
2	<p>Captura tu usuario en el campo requerido y da clic en Recuperar.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>El sistema enviará una Nueva Contraseña a tu correo electrónico.</p> <div style="text-align: center;">  </div>

Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG


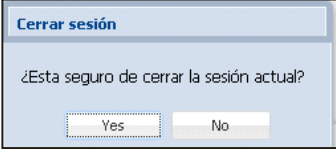
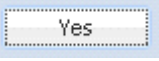
continuación...

Olvidó contraseña, continuación

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


Salida del SEG

Para salir del SEG, seguir los siguientes pasos:

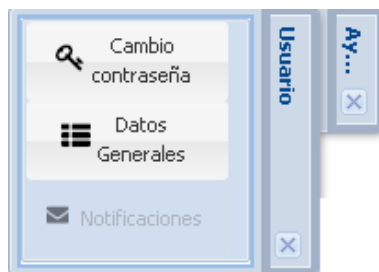
Paso	Acción
1	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará la ventana siguiente:</p> 
2	<p>Dar clic en </p>

3. Herramientas básicas del SEG



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

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

El sistema despliega la siguiente ventana con las herramientas:



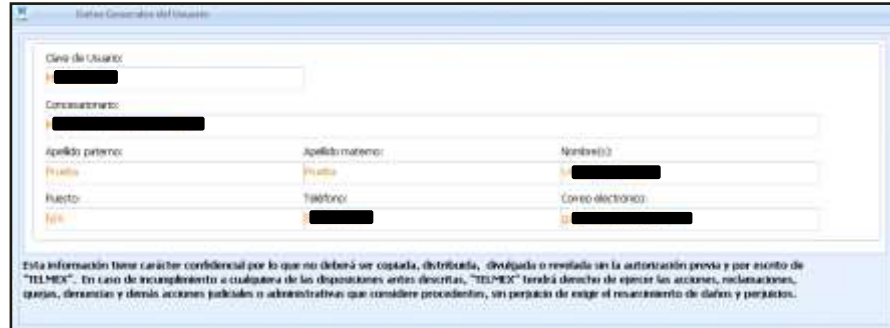
Procedimiento cambio de contraseña Para realizar el cambio de contraseña por primera vez, realizar los siguientes pasos:

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

Continúa en la siguiente página...

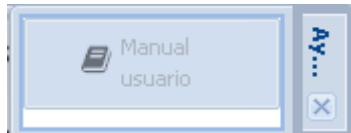
3. Herramientas básicas del SEG, *continuación...*

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



Manual del usuario

Esta opción permite desplegar el manual del usuario, de las consultas y reportes que se pueden generar en el SEG, en cualquiera de sus perfiles. **(Sin uso)**



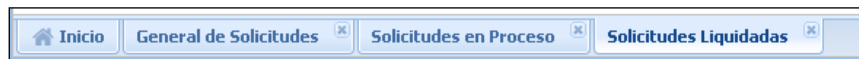
Salir de herramientas

Para salir de menú del usuario dar clic en:



Ventanas

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



Para cerrar las pestañas, dar clic en .

4. Perfiles de usuario

Perfiles

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

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



Continúa en la siguiente página...

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

Introducción

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

Modulo	Submodulo
Contratación	
	Alta
	Ampliaciones ITM
	Baja
	Cambio de Ancho de banda
	Cancelación
	Inbox
	Sitios
Documentación	
	Consulta y repositorio de información
	Nuevas Ofertas
Evidencias	
	Archivos y Evidencias
Notificaciones	
	Mensajes
	Tareas Programadas
Pronósticos	
	Pronósticos / Ratificación
Reportes	
	Reporte de solicitudes en proceso
	Reporte de solicitudes liquidadas
	Reporte general de solicitudes
	Reporte Ejecutivo
Reportes de Incidencias	
	Reporte de incidencias Liquidadas
	Reporte de incidencias Liquidadas en Historico
Seguimiento	
	Seguimiento
Seguimiento de Incidencias	
	Reporte General de Incidencias
	Reporte de incidencias en Proceso
Incidencias	
	Incidencias Alta
	Incidencias Alta Trafico No terminado
	Inbox

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

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

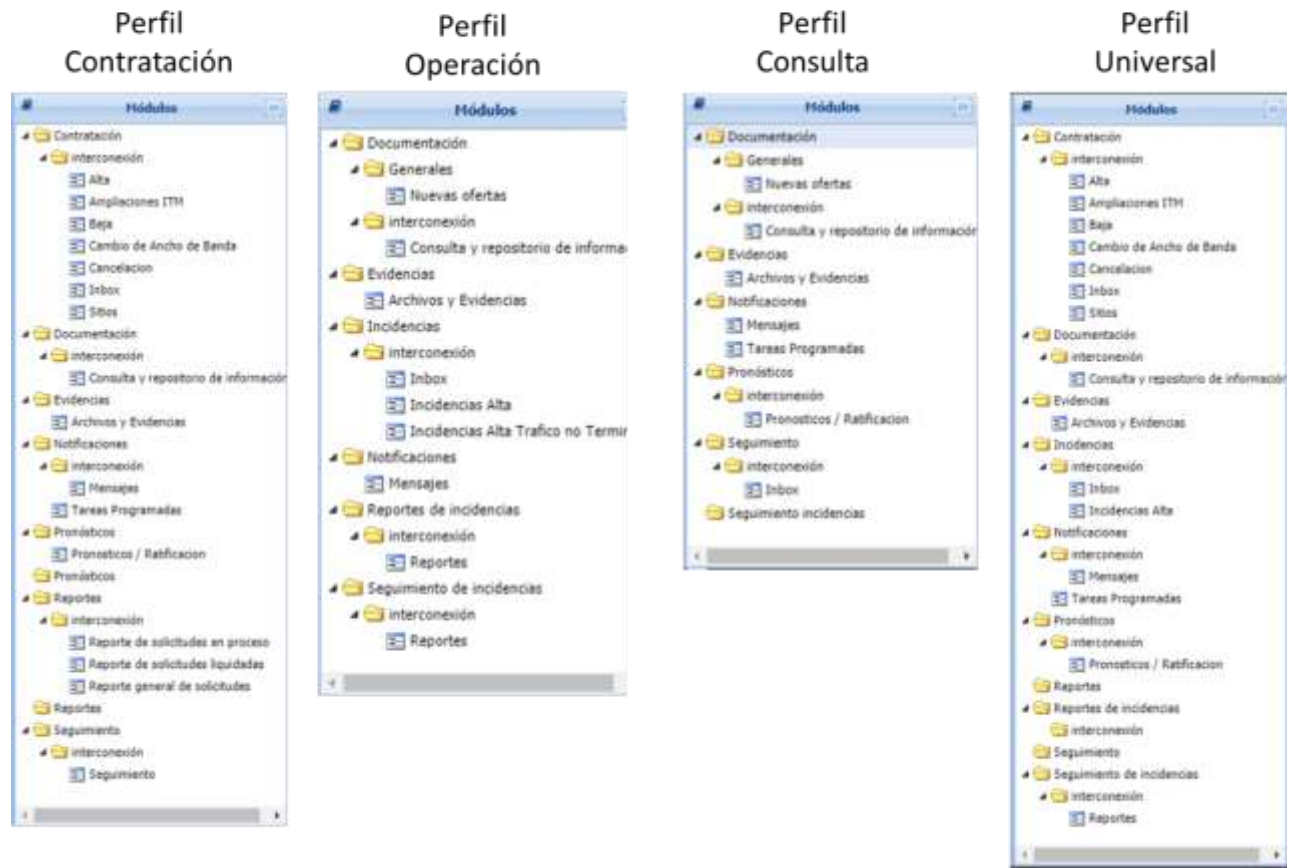
Modulo	Submodulo	PERFILES DE USUARIO			
		Contratacion	Operación	Consulta	Universal
		Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo	Acceso a módulo
Contratación					
	Alta	✓			✓
	Ampliaciones ITM	✓			✓
	Baja	✓			✓
	Cambio de Ancho de banda	✓			✓
	Cancelación	✓			✓
	Inbox	✓			✓
	Sitios	✓			✓
Documentación					
	Consulta y repositorio de información	✓	✓	✓	✓
	Nuevas Ofertas		✓	✓	
Evidencias					
	Archivos y Evidencias	✓	✓	✓	✓
Notificaciones					
	Mensajes	✓	✓	✓	✓
	Tareas Programadas	✓		✓	✓
Pronósticos					
	Pronósticos / Ratificación	✓		✓	✓
Reportes					
	Reporte de solicitudes en proceso	✓			✓
	Reporte de solicitudes liquidadas	✓			✓
	Reporte general de solicitudes	✓			✓
	Reporte Ejecutivo				✓
Reportes de Incidencias					
	Reporte de incidencias Liquidadas		✓		✓
	Reporte de incidencias Liquidadas en Historico		✓		✓
Seguimiento					
	Seguimiento	✓			✓
Seguimiento de Incidencias					
	Reporte General de Incidencias		✓		✓
	Reporte de incidencias en Proceso		✓		✓
Incidencias					
	Incidencias Alta		✓		✓
	Incidencias Alta Trafico No terminado		✓		
	Inbox		✓	✓	✓

7. Diagrama de navegación

Navegación en los módulos del SEG

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

Diagrama de navegación SEG Interconexión



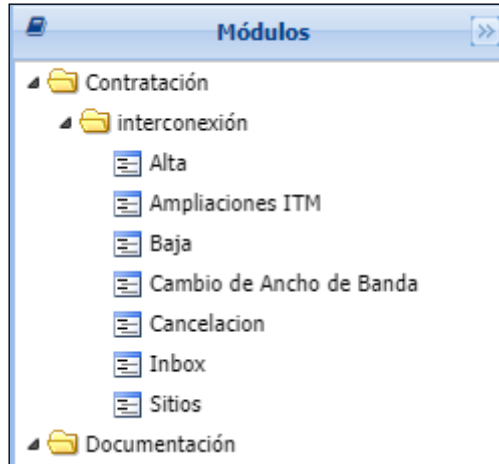
8. Instructivo para la ejecución de los Módulos en el SEG de Interconexión

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

8.1 Contratación

Introducción

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



Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación

Alta Puerto coubicado

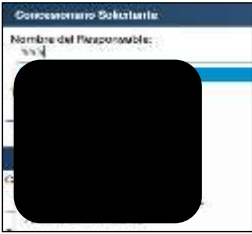
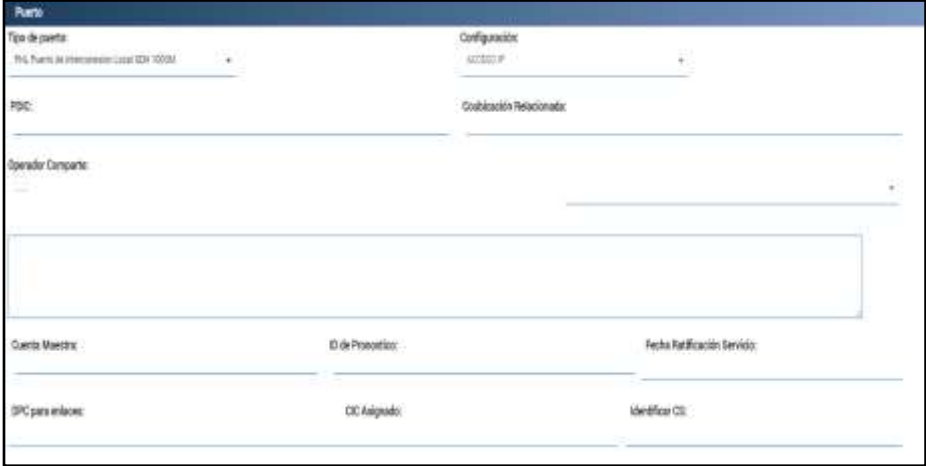
Procedimiento para realizar la solicitud del alta de un Puerto coubicado, este puede compartir o no la coubicación con otro concesionario.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos . <div data-bbox="743 495 1140 827" style="text-align: center;"> <p>The screenshot shows a software menu titled 'Módulos'. Under the 'interconexión' folder, the 'Alta' option is highlighted with a red rectangular box. Other options listed include Ampliaciones ITM, Baja, Cambio de Ancho de Banda, Cancelacion, Inbox, and Sitios.</p> </div>
2	Seleccionar la opción Alta ; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: <div data-bbox="490 940 1393 1230" style="text-align: center;"> <p>The screenshot shows a web form titled 'INTERCONEXIÓN'. It has a header 'Concesionario Solicitante'. Below it are two rows of input fields: 'Nombre del Responsable' with an adjacent 'RFC' field, and 'Teléfono del Responsable' with a larger text input area. Some fields contain blacked-out text.</p> </div>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Alta Puerto coubicado, continuación

Paso	Acción
3	<p>Digitar la información solicitada en el campo Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del responsable • Teléfono del responsable <p>Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega el catálogo de responsables del concesionario.</p> 
8	<p>Dar clic en Puerto; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...






Alta Puerto coubicado, continuación

Paso	Acción
9	<p>Seleccionar el tipo de Puerto que corresponde al puerto coubicado, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="586 590 1295 653" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>PHC Puerto de Interconexion Local Carrier Eth 1000M Coub</p> </div> <p>El campo Configuración se presenta en automático al seleccionar el tipo de puerto, en estos casos será ACCESO IP.</p> <p>Digitar y/o seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PDIC (Punto de Interconexión TELMEX) • Cuenta Maestra • ID de Pronóstico; el campo Fecha de Ratificación del servicio se presenta en automático con el ID de pronóstico • Identificador CS (Número asignado por IFT al concesionario) <p>Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega el catálogo de los campos Cuenta Maestra y el ID de pronóstico.</p>
10	<p>Seleccionar la coubicación relacionada, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="732 1230 1151 1453" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Coubicación Relacionada:</p> <p><u>CBX</u></p> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 40px; margin-top: 5px;"></div> </div>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Alta Puerto coubicado, continuación

Paso	Acción												
11	<p>Dar clic en  para guardar el servicio y el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="753 600 1127 747" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  El servicio PUERTO fue guardado exitosamente. </div>												
12	<p>Corroborar las referencias de los servicios solicitados dando clic en ; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="480 907 1399 1066" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center; color: #0070C0;">Lista de servicios solicitados</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left; color: #0070C0;">Referencia</th> <th style="text-align: left; color: #0070C0;">Artículo</th> <th style="text-align: left; color: #0070C0;">Fecha de Solicitud</th> <th style="text-align: left; color: #0070C0;">Movimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: black; color: black;">[REDACTED]</td> <td>Puerto de Interconexion Local SDH 1000M Coub (venta)</td> <td>08/02/2019 05:23</td> <td>ALT</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Lista de servicios solicitados				Referencia	Artículo	Fecha de Solicitud	Movimiento	[REDACTED]	Puerto de Interconexion Local SDH 1000M Coub (venta)	08/02/2019 05:23	ALT
Lista de servicios solicitados													
Referencia	Artículo	Fecha de Solicitud	Movimiento										
[REDACTED]	Puerto de Interconexion Local SDH 1000M Coub (venta)	08/02/2019 05:23	ALT										
13	<p>Dar clic en  (Enviar) y el sistema desplegará una ventana de confirmación, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="799 1201 1084 1381" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Confirmación ✕</p> <p>⚠ ¿Desea enviar el servicio?</p> <p> <input checked="" type="button" value="✓ Yes"/> <input type="button" value="✕ No"/> </p> </div>												
14	<p>Dar clic en <input checked="" type="button" value="✓ Yes"/> para enviar el servicio; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="743 1491 1133 1596" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  Solicitud enviada </div> <p>La Solicitud pasa a Estatus Aceptada hasta llegar al estatus Liquidada.</p>												

Continúa en la siguiente página...


Alta coubicación

Procedimiento para realizar la solicitud del alta de una Coubicación.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos . <div data-bbox="743 491 1133 816" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a tree view. Under 'Contratación', the 'interconexión' folder is expanded, and the 'Alta' option is highlighted with a dashed border. Other options listed include Ampliaciones ITM, Baja, Cambio de Ancho de Banda, Cancelacion, Inbox, and Sitios.</p> </div>
2	Seleccionar la opción Alta ; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: <div data-bbox="581 900 1299 1390" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>The screenshot shows a web form titled 'INTERCONEXIÓN'. It has two main sections: 'Datos del Solicitante' with fields for 'Nombre del Responsable' and 'Teléfono del Responsable', and 'Datos del Concesionario Solicitante' with fields for 'Capacidad de Servicio', 'Tipo de Servicio', 'Tipo de Movimiento', 'Servicio solicitado', 'Servicio facturado', 'Agregar Comentarios', and 'Comentarios'. A 'Guardar Datos' button is at the bottom right.</p> </div>


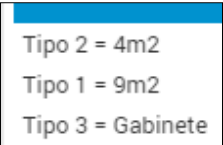
Continúa en la siguiente página...

Alta coubicación, continuación

Paso	Acción
3	<p>Digitar la información solicitada en el campo Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre del responsable Teléfono del responsable <p>Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega el catálogo de responsables del concesionario.</p>
4	<p>Seleccionar la información solicitada en el campo Datos del Concesionario solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad del Enlace (Coubicación) Servicio Pronosticado (Sí/No). De acuerdo con la seleccionado, el campo Servicio Ratificado se activará en automático con el respectivo (Sí/No) Digitar los comentarios pertinentes al servicio de Coubicación <div data-bbox="456 968 1422 1287" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Datos del Concesionario Solicitante</p> <p>Capacidad del enlace: COUBICACION Tipo de interfaz: Tipo de Movimiento: Alta</p> <p>Servicio pronosticado: <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No Servicio Ratificado: <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Agregar Comentario: COUBICACIÓN INTELMEX Comentarios:</p> <p style="text-align: right;">Guardar Contrato</p> </div> <p>Nota: Al seleccionar Coubicación, el sistema activará el botón Agregar Coubicación.</p>
5	<p>Dar clic en Guardar Contrato para continuar con la solicitud. Si el contrato fue requisitado correctamente, el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="805 1539 1076 1642" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  Contrato guardado exitosamente </div>

Continúa en la siguiente página...









Alta coubicación, continuación

Paso	Acción
6	<p>Dar clic en Coubicación; el sistema despliega la siguiente ventana:</p> 
7	<p>Seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo de coubicación  <p>Nota: Seleccionando el tipo de coubicación, el sistema identifica el tipo de clasificación de coubicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nodo (nombre de la central donde se encuentra el nodo) ID de Pronóstico; el campo Fecha de Ratificación del servicio se presenta en automático con el ID de pronóstico Cuenta Maestra <p>Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega los catálogos ID de pronóstico y Cuenta Maestra.</p>
8	<p>Seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> La capacidad del interruptor termo magnético de corriente alterna (de 10 amperes) La capacidad del interruptor termo magnético de corriente alterna (de 10 amperes) <p>Nota: Si se requiere una mayor capacidad del Interruptor, se deberá generar otra solicitud.</p>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

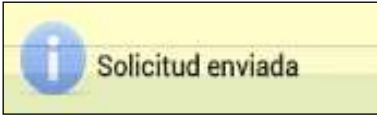
Alta coubicación, continuación

Paso	Acción																
9	<p>Dar clic en  para guardar el servicio de coubicación y el sistema desplegará las siguientes ventanas:</p> <div data-bbox="815 600 1065 730" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p> El servicio COUBICACION fue guardado exitosamente.</p> </div>																
10	<p>Corroborar las referencias de los servicios solicitados, dando clic en  y el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="526 869 1357 1142" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center; color: #0070C0;">Lista de servicios solicitados</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Referencia</th> <th style="text-align: left;">Artículo</th> <th style="text-align: left;">Fecha de Solicitud</th> <th style="text-align: left;">Movimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Coubicacion Ld Bajo Costo</td> <td>30/01/2019 04:18</td> <td>ALT</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Interruptor termo magnetico 10 A CA</td> <td>30/01/2019 04:18</td> <td>ALT</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Interruptor termo magnetico 10A CD</td> <td>30/01/2019 04:18</td> <td>ALT</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Referencia	Artículo	Fecha de Solicitud	Movimiento		Coubicacion Ld Bajo Costo	30/01/2019 04:18	ALT		Interruptor termo magnetico 10 A CA	30/01/2019 04:18	ALT		Interruptor termo magnetico 10A CD	30/01/2019 04:18	ALT
Referencia	Artículo	Fecha de Solicitud	Movimiento														
	Coubicacion Ld Bajo Costo	30/01/2019 04:18	ALT														
	Interruptor termo magnetico 10 A CA	30/01/2019 04:18	ALT														
	Interruptor termo magnetico 10A CD	30/01/2019 04:18	ALT														
11	<p>Dar clic en  (Enviar); el sistema desplegará una ventana de confirmación, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="766 1289 1114 1499" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: right; margin: 0;">Confirmación ✕</p> <p style="margin: 5px 0;"> ¿Desea enviar el servicio?</p> <p style="margin: 5px 0;"> <input type="button" value="✓ Yes"/> <input type="button" value="✕ No"/> </p> </div>																

Continúa en la siguiente página...



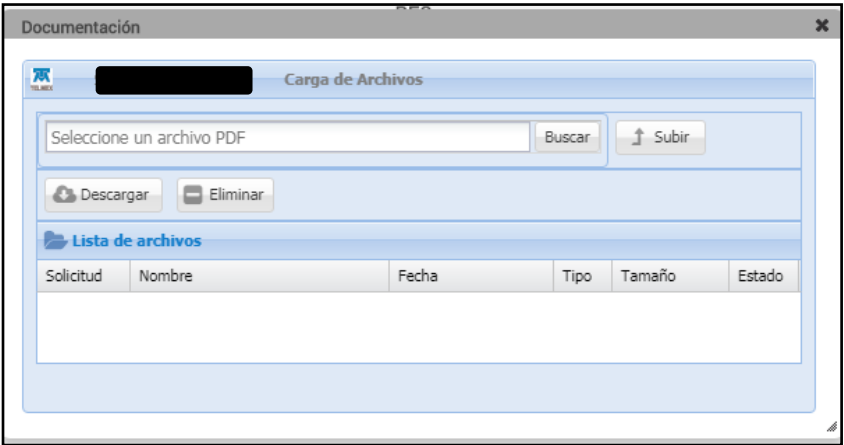
8.1 Contratación, continuación...

Alta coubicación, continuación

Paso	Acción
12	<p>Dar clic en <input checked="" type="checkbox"/> Yes para enviar el servicio y el sistema desplegará la siguiente ventana:</p>  <p>La Solicitud pasa a Estatus Aceptada hasta llegar al estatus Liquidada.</p>

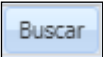
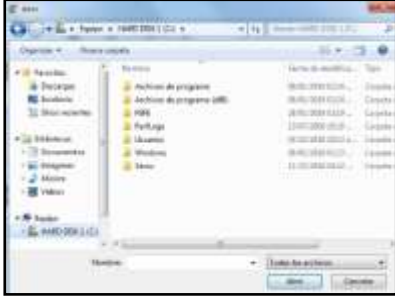

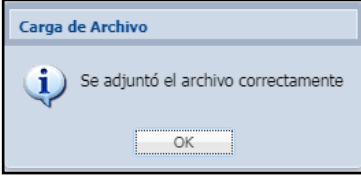
Anexar documento

Procedimiento a seguir para anexar Documentos a la solicitud.

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

Continúa en la siguiente página...

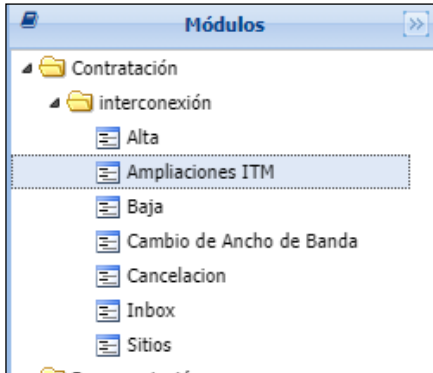
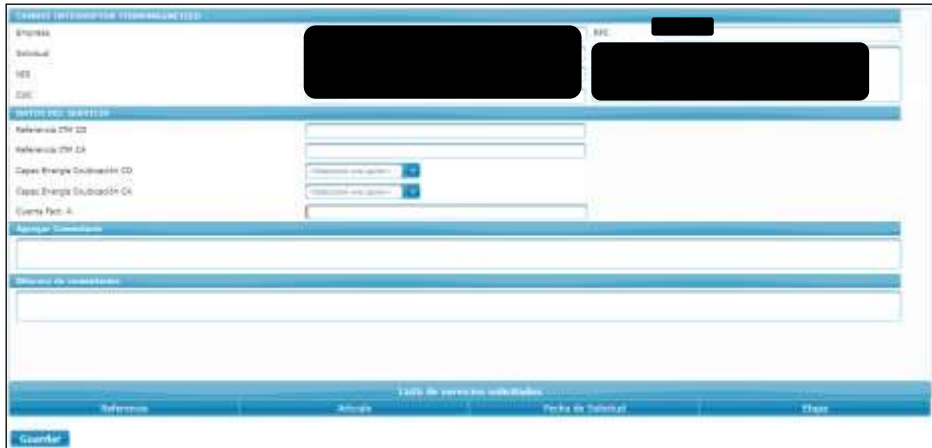
Anexar documento,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

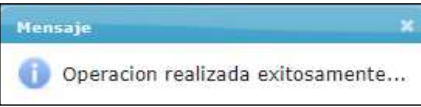
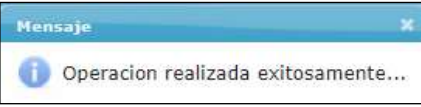

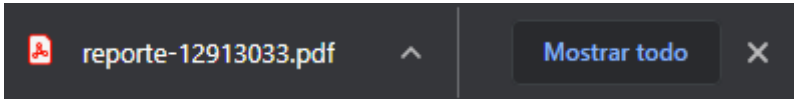
Ampliación del interruptor termo magnético

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

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña Módulos.</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a tree view. Under 'Contratación', the 'interconexión' folder is expanded, and 'Ampliaciones ITM' is selected and highlighted with a dashed border. Other options include Alta, Baja, Cambio de Ancho de Banda, Cancelacion, Inbox, and Sitios.</p>
2	<p>Seleccionar la opción Ampliaciones ITM; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a form for 'Ampliaciones ITM'. It includes fields for 'Referencia ITM CA', 'Capas Energía Subestación CD', and 'Capas Energía Subestación CA'. There are also dropdown menus for 'Seleccionar una opción' and 'Seleccionar una opción'. At the bottom, there are buttons for 'Referencia', 'Aceptar', 'Fecha de Validación', 'Clase', and 'Guardar'.</p>

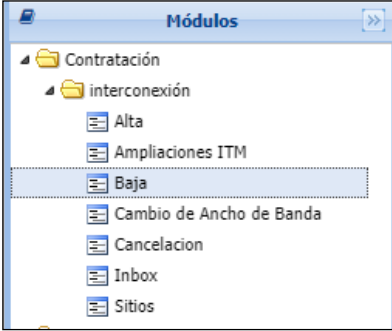
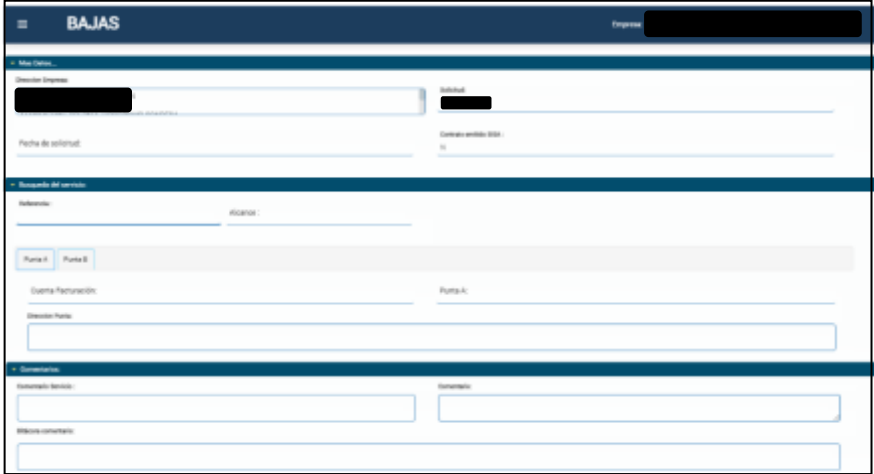
Continúa en la siguiente página...

**Ampliación
del
interruptor
termo
magnético,
continuación**

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

Baja de servicios de interconexión

Procedimiento para solicitar la Baja de los servicios de Interconexión.

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...


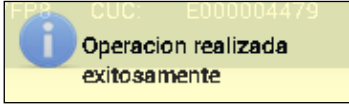

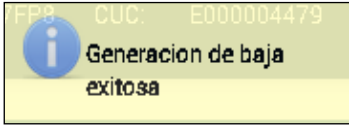


Baja de servicios de interconexión

Paso	Acción
3	<p data-bbox="448 453 1235 489">Digitar y/o seleccionar la referencia a dar de baja.</p> <div data-bbox="789 520 1078 674" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Referencia :</p> <p>% % %</p> <p>% % %</p> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 20px; margin-top: 5px;"></div> </div> <p data-bbox="448 726 1414 762">El sistema despliega todos los datos del servicio a dar de baja:</p> <div data-bbox="496 804 1393 1115" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Busqueda del servicio</p> <p>Referencia: <input type="text" value=""/> Alamo: Local</p> <p>Porta A: <input type="text" value=""/> Porta B: <input type="text" value=""/></p> <p>Cuenta Interconexión: <input type="text" value=""/> Porta C: <input type="text" value=""/></p> <p>Dirección Porta: <input type="text" value=""/></p> </div> <p data-bbox="448 1157 1442 1346">Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega los catálogos de todos los servicios, al digitar los tres primeros caracteres de la nomenclatura del servicio, el sistema solo desplegará el catálogo de los servicios que contengan esa nomenclatura.</p>
4	<p data-bbox="448 1356 1438 1430">Digitar los comentarios pertinentes en los campos, comentario Servicio y/o en el campo comentario.</p> <div data-bbox="570 1472 1320 1703" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Comentarios</p> <p>Comentario Servicio: <input type="text" value="PRUEBA INTELMEX"/></p> <p>Comentario: <input type="text" value=""/></p> <p>Dibujos comentario: <input type="text" value=""/></p> </div>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

Baja de servicios de interconexión

Paso	Acción
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> 
5	<p>Dar clic en  y el sistema emitirá la baja solicitada, desplegando una ventana como se muestra a continuación:</p> 
6	<p>Para consultar los servicios relacionados, dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> 




Cambio de Ancho de Banda servicios de interconexión

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

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña Módulos . <div data-bbox="755 598 1133 928" style="text-align: center;"> <p>The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a tree view. Under 'Contratación', there is a sub-folder 'interconexión'. Inside 'interconexión', several options are listed: 'Alta', 'Ampliaciones ITM', 'Baja', 'Cambio de Ancho de Banda' (which is highlighted with a dashed border), 'Cancelacion', 'Inbox', and 'Sitios'.</p> </div>
2	Seleccionar la opción Cambio de Ancho de Banda ; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: <div data-bbox="483 1087 1404 1432" style="text-align: center;"> <p>The screenshot shows a form titled 'Empresa'. It contains several input fields: 'Empresa:' (with a blacked-out value), 'RFC:' (with a blacked-out value), 'SOLICITUD:' (with a blacked-out value), and 'Direccion Empresa:' (with a blacked-out value). Below these fields is a section titled 'Datos del Servicio' with a 'Comentarios' field. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Crea movimiento'.</p> </div>


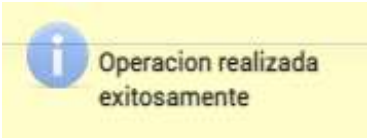
Continúa en la siguiente página...

Cambio de Ancho de Banda servicios de interconexión, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

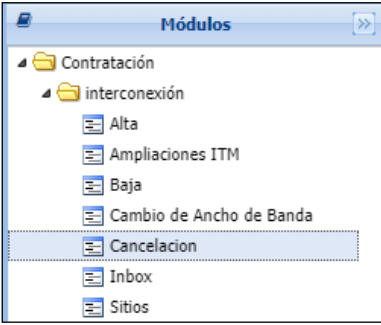
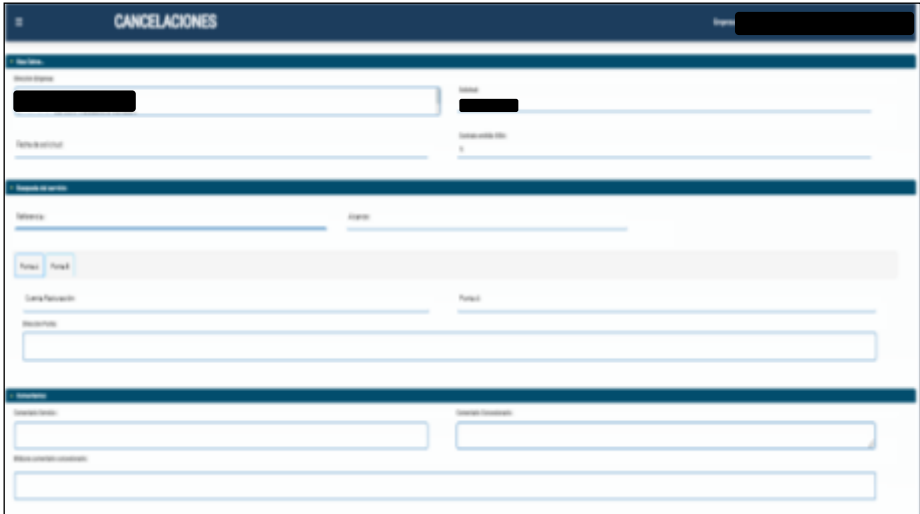
Cambio de Ancho de Banda servicios de interconexión, continuación

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

8.1 Contratación, continuación...

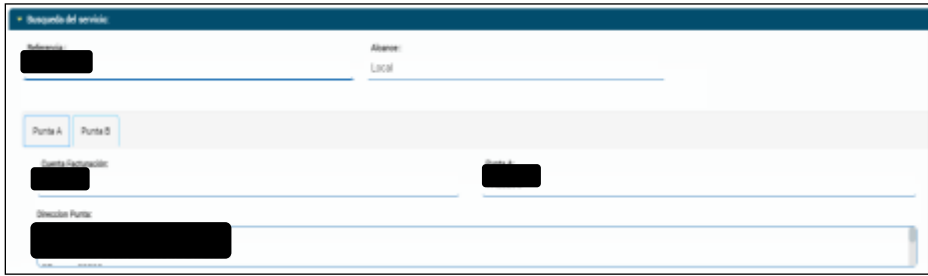
Cancelación de servicios de interconexión

Procedimiento para solicitar la Cancelación de los servicios de Interconexión.

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

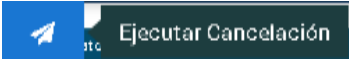
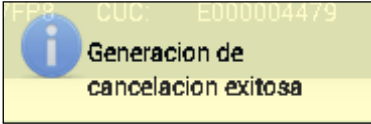
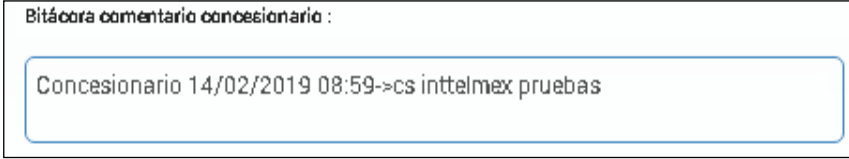
Continúa en la siguiente página...

**Cancelación
de servicios de
interconexión,
continuación**

Paso	Acción
3	<p data-bbox="451 485 1193 520">Digitar y/o seleccionar la referencia a cancelar.</p> <div data-bbox="792 556 1091 724" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p data-bbox="824 562 917 583">Referencia :</p> <p data-bbox="841 598 901 625">B: B: B: % % %</p> <div data-bbox="836 640 1055 718" style="background-color: black; width: 135px; height: 37px; margin: 5px auto;"></div> </div> <p data-bbox="451 779 1372 814">El sistema despliega todos los datos del servicio a cancelar:</p> <div data-bbox="483 850 1404 1123" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">  </div> <p data-bbox="451 1165 1437 1354">Nota: Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega los catálogos de todos los servicios, al digitar los tres primeros caracteres de la nomenclatura del servicio, el sistema solo desplegará el catálogo de los servicios que contengan esa nomenclatura.</p>

Continúa en la siguiente página...

Cancelación de servicios de interconexión,
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>  <p>De igual forma fijará el comentario en el campo Bitácora comentarios concesionario, como se muestra a continuación:</p> 

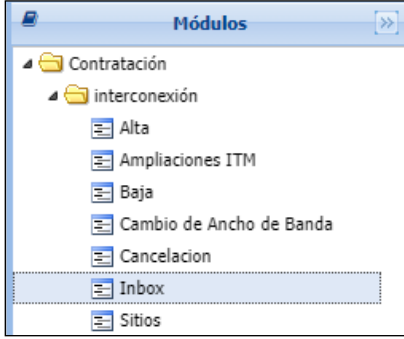
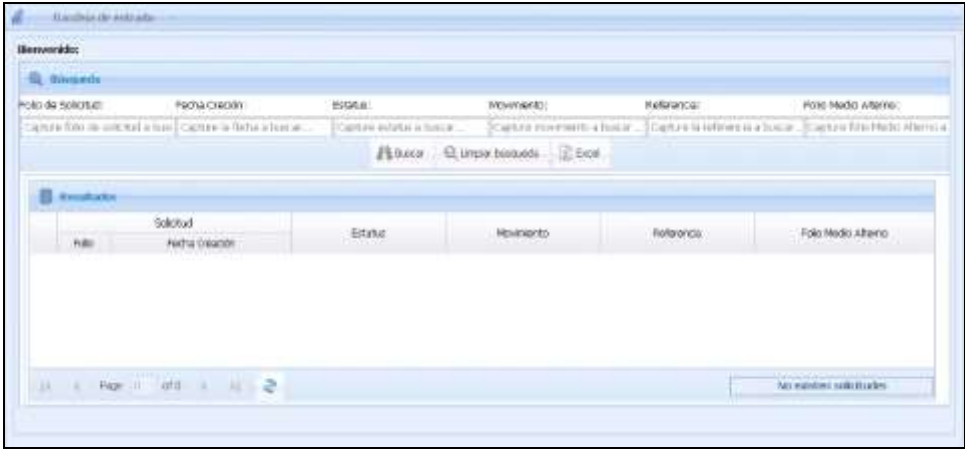
8.1 Contratación, continuación...

Inbox

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

Consulta del Inbox de los servicios de interconexión

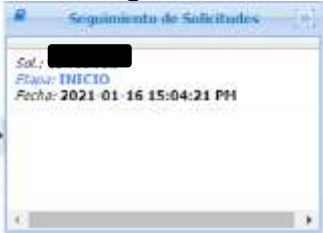
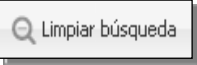
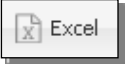

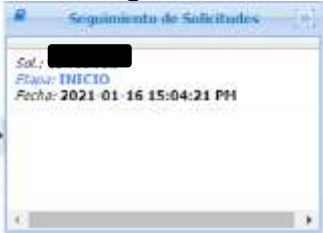
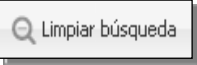
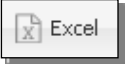

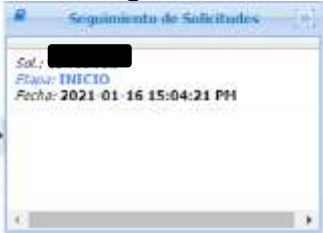
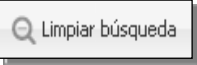
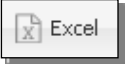

Procedimiento para realizar el seguimiento a una solicitud mediante la opción Inbox.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p>  <p>The screenshot shows a 'Módulos' window with a tree view. Under 'Contratación', the 'interconexión' folder is expanded, showing options: Alta, Ampliaciones ITM, Baja, Cambio de Ancho de Banda, Cancelacion, Inbox (highlighted), and Sitios.</p>
2	<p>Seleccionar la opción Inbox; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows the 'Inbox' search results interface. It includes a search bar with filters for 'Tipo de solicitud', 'PROCESADO', 'ESTADO', 'MOVIMIENTO', 'REFERENCIA', and 'FOLIO MEDIO ALIENO'. Below the search bar is a table with columns: 'Folio', 'Solicitud', 'Fecha creación', 'Estado', 'Movimiento', 'Referencia', and 'Folio Medio Alieno'. The table is currently empty, and a message at the bottom right says 'No existen solicitudes'.</p>

Continúa en la siguiente página...

8.1 Contratación, continuación...

**Consulta del
Inbox de los
servicios de
interconexión,
continuación**

Paso	Acción								
3	Realizar la búsqueda de acuerdo con los filtros: <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 								
4	Dar clic en Buscar ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda y procede de acuerdo con lo siguiente: <table border="1" data-bbox="467 894 1414 1751"> <thead> <tr> <th data-bbox="467 894 699 972">Si requieres...</th> <th data-bbox="699 894 1414 972">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="467 972 699 1402"> Dar seguimiento a una solicitud </td> <td data-bbox="699 972 1414 1402"> Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud </td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1402 699 1507"> Realizar otra consulta </td> <td data-bbox="699 1402 1414 1507"> Dar clic en  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1507 699 1751"> Exportar el resultado a un archivo Excel </td> <td data-bbox="699 1507 1414 1751"> Dar clic en  el sistema descargará el archivo.  </td> </tr> </tbody> </table>	Si requieres...	Entonces...	Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud	Realizar otra consulta	Dar clic en 	Exportar el resultado a un archivo Excel	Dar clic en  el sistema descargará el archivo. 
Si requieres...	Entonces...								
Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud								
Realizar otra consulta	Dar clic en 								
Exportar el resultado a un archivo Excel	Dar clic en  el sistema descargará el archivo. 								

Sitios

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

Criterios de búsqueda para Sitios

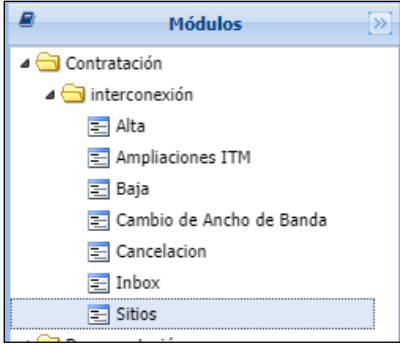
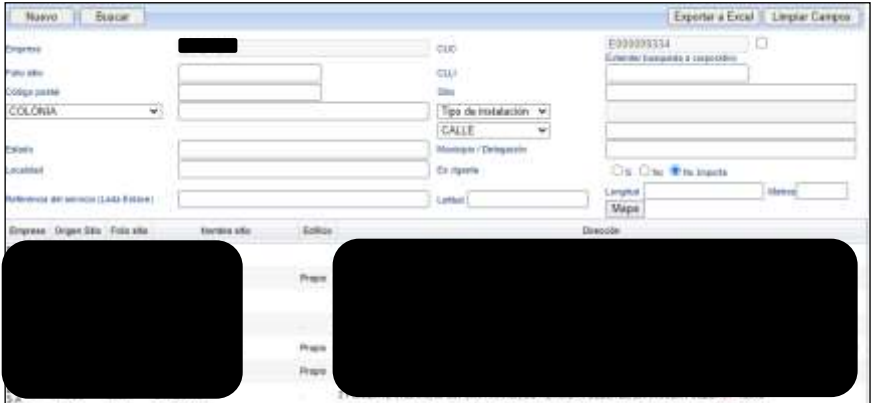
Los criterios de búsqueda con las que cuenta esta opción son los siguientes:

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

Continúa en la siguiente página...

Consulta de sitios

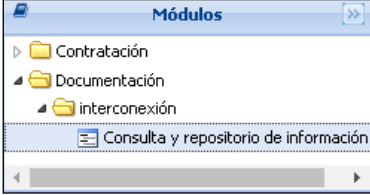

Procedimiento para realizar la Consulta de Sitios en el SEG:

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>

8.2 Documentación

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

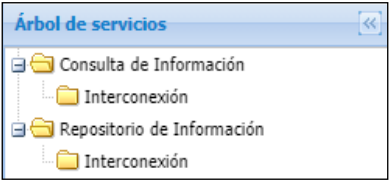
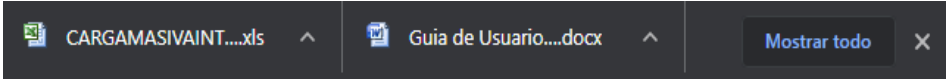

Consulta y repositorio de información Procedimiento para realizar la descarga de archivos y formatos de cargas masivas de servicios de interconexión.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos . 
2	Seleccionar la opción Consulta y repositorio de información , con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página...

8.2 Documentación, continuación...

Consulta y repositorio de información, continuación

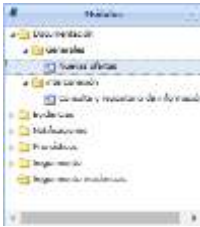

Paso	Acción
3	<p>Desplegar los árboles de navegación de acuerdo con la consulta a realizar.</p> 
4	<p>Seleccionar el documento a consultar; el sistema descargará el archivo. Si este tiene una extensión que corresponde a la paquetería de Microsoft Office; se mostrará de la siguiente manera:</p>  <p>Si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

8.2 Documentación, continuación...

Nuevas ofertas

Esta opción permite consultar las nuevas ofertas determinadas por el IFT, así como, descargar los formatos relacionados con el Convenio Marco de Interconexión.

Procedimiento para realizar la consulta de las nuevas ofertas disponibles en la página Web de la IFT.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos. 
2	Seleccionar la opción Nuevas ofertas; con esta acción el sistema despliega una nueva pestaña en el navegador con el sitio oficial de la IFT. 

8.3 Evidencias

Evidencias

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


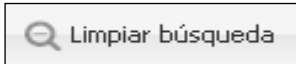


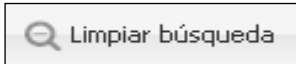


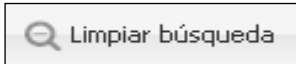


Archivos y evidencias

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

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos . <div data-bbox="786 663 1114 989" style="text-align: center;"> </div>
2	Seleccionar la opción Archivo y Evidencias ; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: <div data-bbox="636 1142 1265 1593" style="text-align: center;"> </div>

Continúa en la siguiente página...

Archivos y evidencias, continuación

Paso	Acción						
3	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda que requieras en tu 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 (Interconexión) 						
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" data-bbox="505 1102 1390 1562"> <thead> <tr> <th data-bbox="505 1102 712 1178">Si requieres...</th> <th data-bbox="712 1102 1390 1178">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="505 1178 712 1299">Realizar otra consulta</td> <td data-bbox="712 1178 1390 1299"> Dar clic en  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="505 1299 712 1562">Exportar el resultado a un archivo Excel</td> <td data-bbox="712 1299 1390 1562"> Dar clic en , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación.  </td> </tr> </tbody> </table>	Si requieres...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en 	Exportar el resultado a un archivo Excel	Dar clic en  , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación. 
Si requieres...	Entonces...						
Realizar otra consulta	Dar clic en 						
Exportar el resultado a un archivo Excel	Dar clic en  , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación. 						

8.4 Incidencias

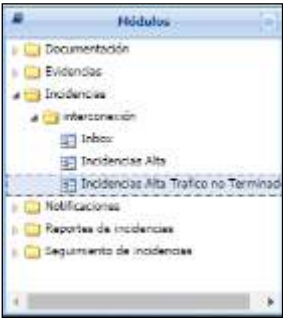
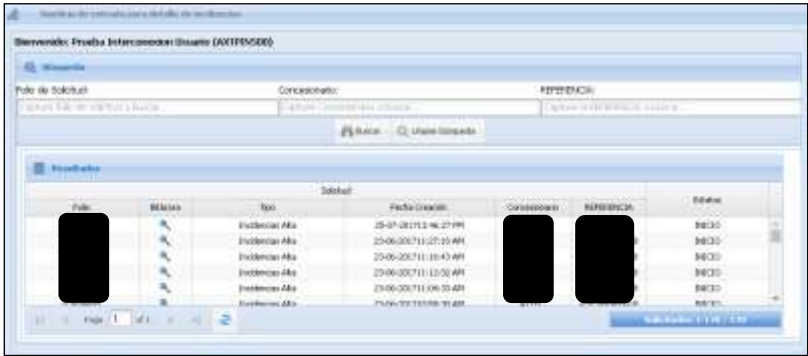
Incidencias

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

- Inbox
- Incidencias Alta
- Incidencias Alta Tráfico no terminado

Inbox

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


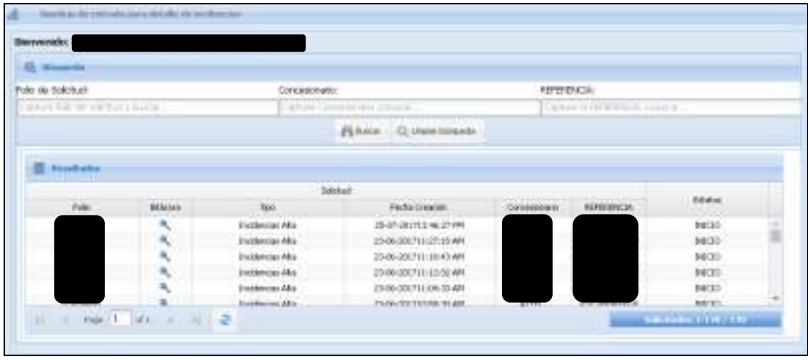
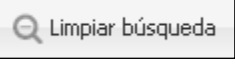

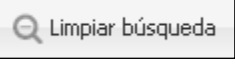

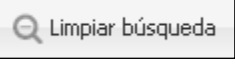

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar la opción Inbox; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias

continuación

Inbox,
continuación

Paso	Acción						
3	Digitar los datos de acuerdo con los filtros de búsqueda: <ol style="list-style-type: none"> 1. Folio de solicitud 2. Concesionario 3. Referencia 						
4	Dar clic en  ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda realizada, como se muestra a continuación: 						
5	Dar clic en Buscar ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda y procede de acuerdo con lo siguiente: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 40%;">Si requieres...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">Realizar otra consulta</td> <td> Dar clic en  </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Dar seguimiento a una solicitud</td> <td> Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud </td> </tr> </tbody> </table>	Si requieres...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en 	Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud
Si requieres...	Entonces...						
Realizar otra consulta	Dar clic en 						
Dar seguimiento a una solicitud	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en la pestaña de seguimiento de solicitudes  el sistema despliega el histórico de las etapas por las cuales ha pasado la solicitud						

Continúa en la siguiente página...

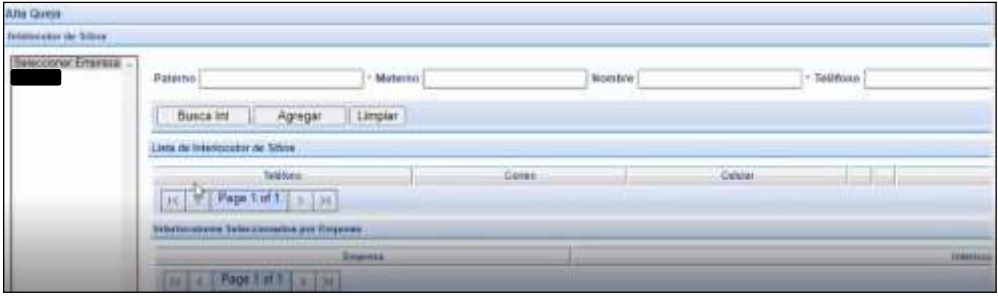
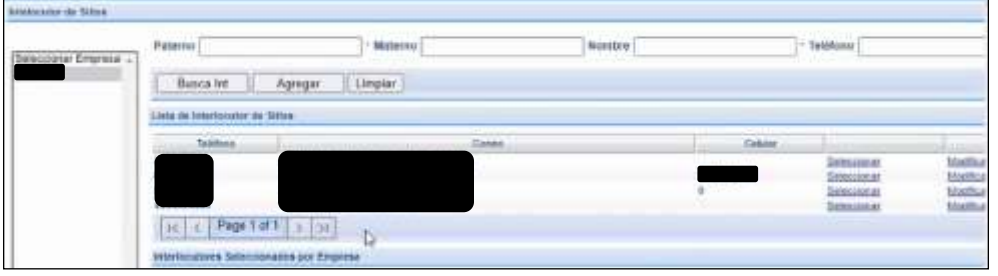

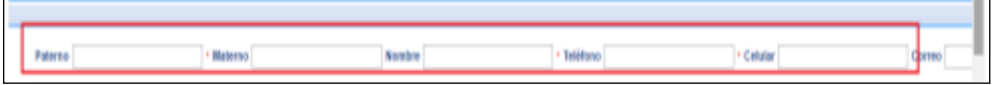
8.4 Incidencias, continuación...

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

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos . <div data-bbox="740 541 1140 814" style="text-align: center;"> </div>
2	Seleccionar la opción Incidencias Alta ; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: <div data-bbox="472 932 1442 1251" style="text-align: center;"> </div>
3	Digitar la referencia del servicio que se requiere reportar el incidente.
4	Dar clic en Buscar Referencia , el sistema despliega los datos de la referencia a reportar. <div data-bbox="464 1440 1430 1644" style="text-align: center;"> </div>

Continúa en la siguiente página...


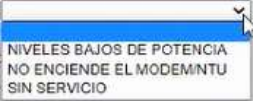
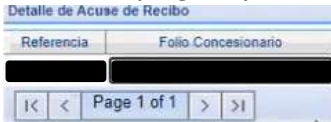
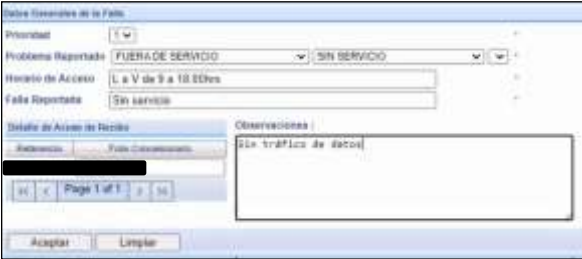
**Procedimiento
Incidencias Alta,**
continuación

Paso	Acción
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...

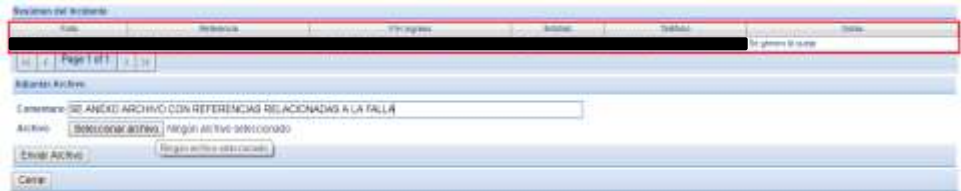
8.4 Incidencias, continuación...

Procedimiento Incidencias Alta, continuación

Paso	Acción
8	<p>Tipificar la falla 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> <input type="text" value="Sin tráfico de datos"/> <p>Como se muestra a continuación:</p> 

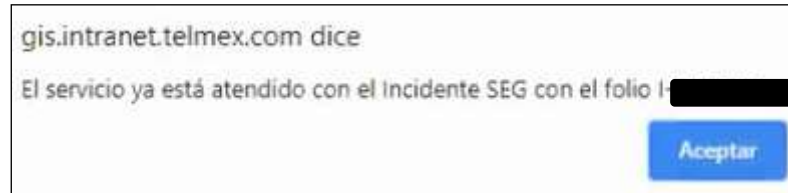
Continúa en la siguiente página...

Procedimiento Incidencias Alta, continuación

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


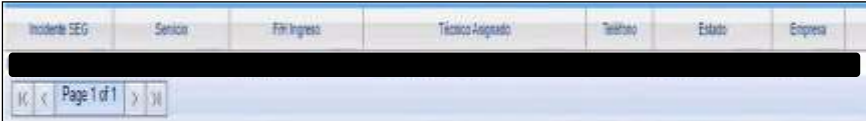
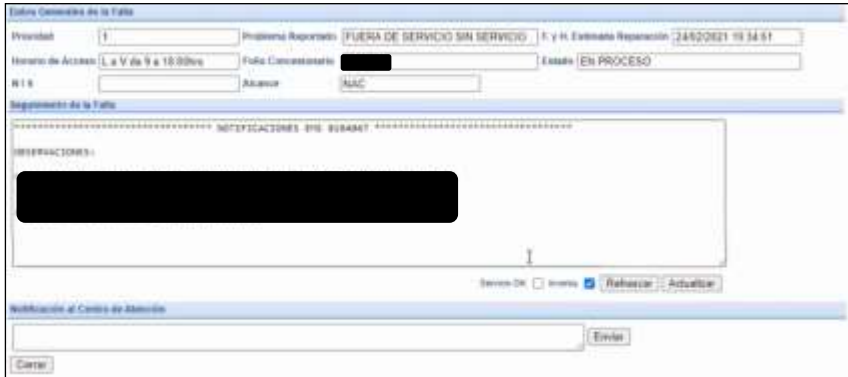


Continúa en la siguiente página...

8.4 Incidencias, continuación...

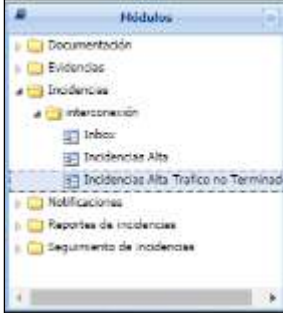

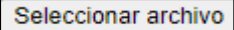
Consulta del detalle del incidente

Procedimiento de consulta de detalle 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>

8.4 Incidencias, continuación...

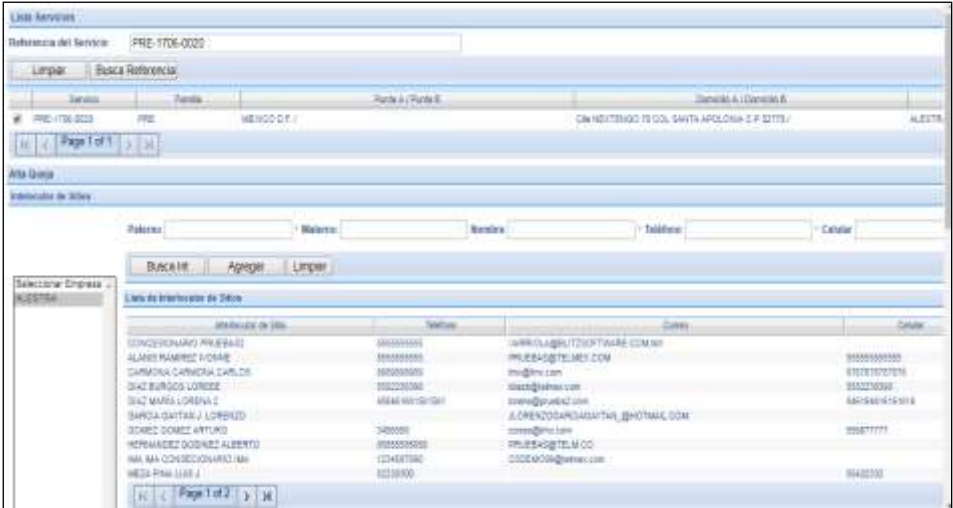
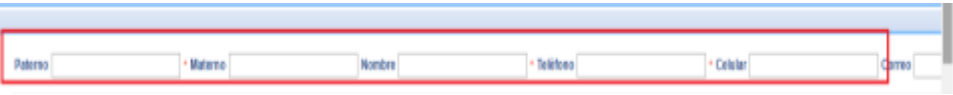
Incidencias Alta Tráfico no Terminado Procedimiento para levantar las incidencias de los servicios de interconexión del tráfico no terminado.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos, dar clic en Incidencias y después en Interconexión: <div style="text-align: center;">  </div>
2	Seleccionar la opción Incidencias Alta Tráfico no Terminado; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: <div style="text-align: center;">  </div>
3	Digitar la referencia del servicio que se requiere reportar el incidente.
4	Seleccionar el archivo de referencia de servicios, dando clic en: <div style="text-align: center;">  </div>

Continúa en la siguiente página...

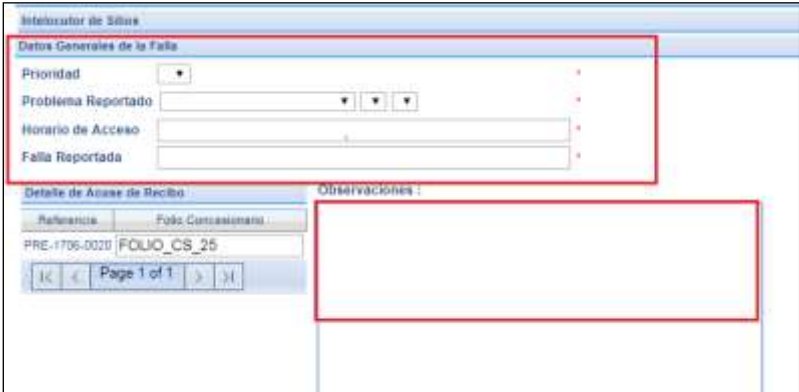
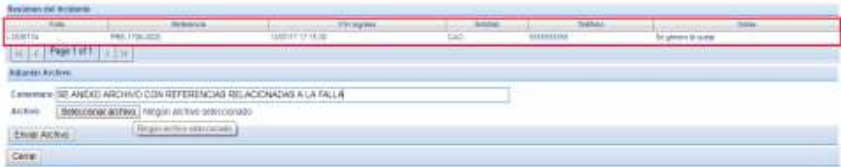
8.4 Incidencias, continuación...

Incidentes Alta Tráfico no Terminado, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

Incidentes Alta Tráfico no Terminado, continuación

Paso	Acción
7	<p>Tipificar la falla en los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioridad • Problema reportado • Falla reportada • Observaciones <p>Como se muestra a continuación:</p> 
8	<p>Dar clic en Aceptar, el sistema genera un folio SEG para el seguimiento de la falla; como se muestra a continuación:</p>  <p>Nota: Adicionalmente se presenta la opción para subir un archivo con información relacionada a la falla, o las referencias adicionales que están relacionadas a la falla reportada.</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, así como, informar al CS si se tienen programados trabajos en la plataforma de SEG o integración de nuevas funcionalidades.

El módulo Notificaciones contiene dos opciones; estas son:

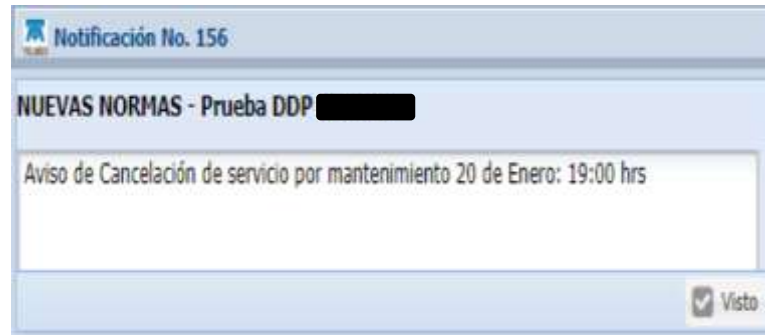
- Mensajes
 - Tareas programadas
-

Tipo de Notificaciones

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

- Mantenimiento al Sistema Electrónico de Gestión
- 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.

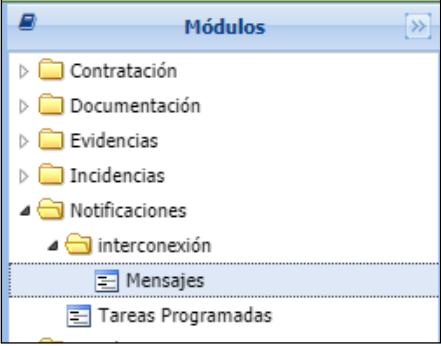
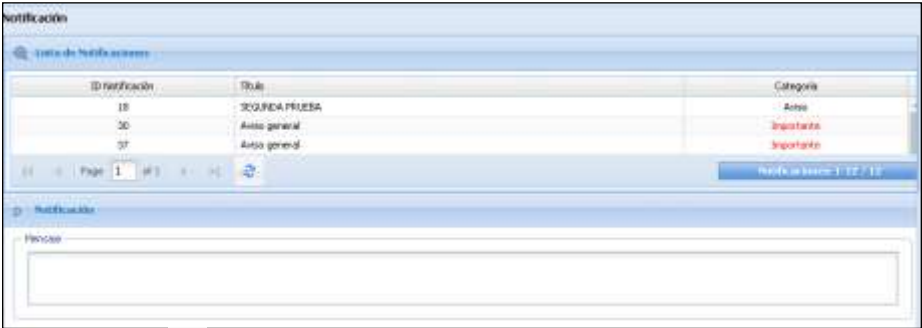




Continúa en la siguiente página...

8.5 Notificaciones, *continuación...*

Mensajes

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

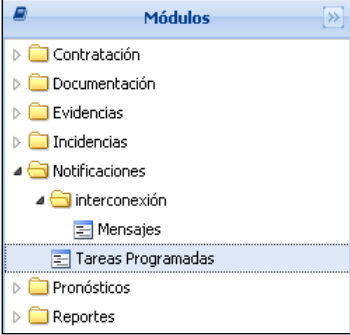
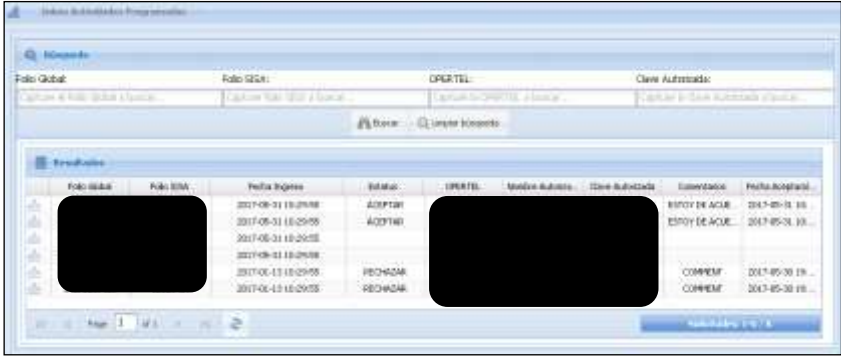
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos . 
2	Seleccionar la opción Mensajes ; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  <p>Dar clic en  para refrescar la lista de Notificaciones.</p>
3	Dar clic sobre el renglón del mensaje a visualizar, con esta acción el sistema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

Continúa en la siguiente página...

8.5 Notificaciones, continuación...

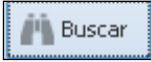

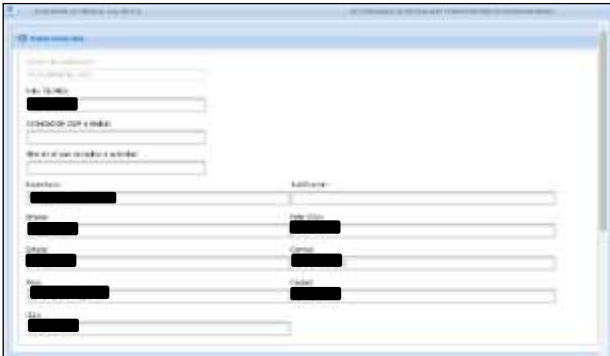
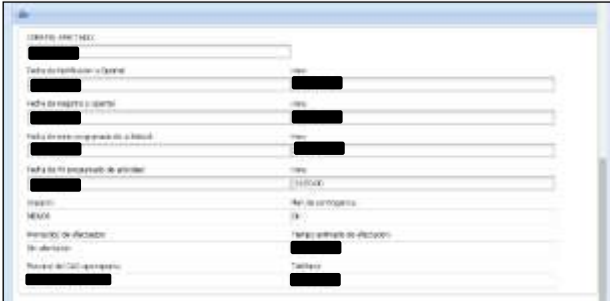
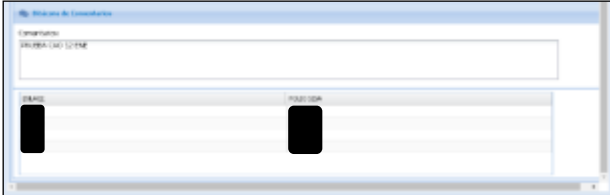
Tareas programadas

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

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</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 que requieras en tu consulta.</p> <p>Los criterios con los que cuenta esta opción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Folio Global ● Folio SISA ● Opertel ● Clave autorizada

Continúa en la siguiente página...

Tareas programadas,
continuación

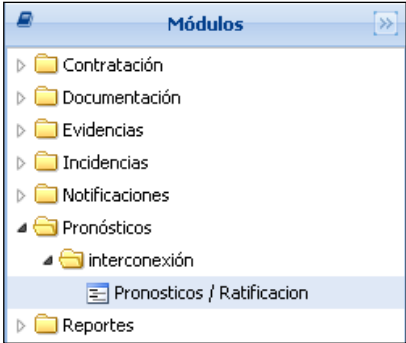
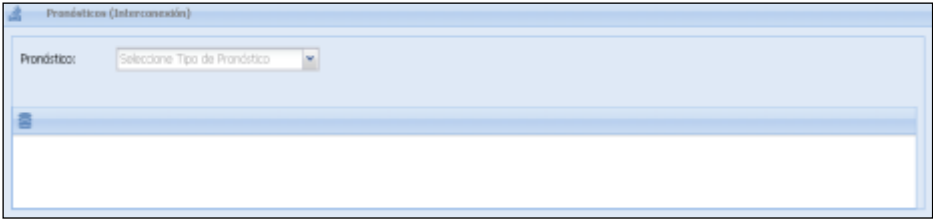
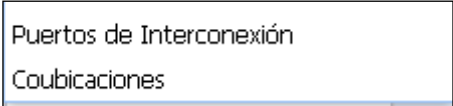
Paso	Acción
4	Dar clic en  ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.
5	Seleccionar y da clic en el icono  , el sistema desplegará el siguiente formato: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">  </div>

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos

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

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

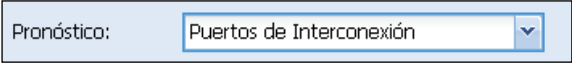


Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos.</p> 
2	<p>Seleccionar de Pronósticos la opción Pronósticos / ratificación; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 
3	<p>Seleccionar el tipo de pronóstico a consultar, el sistema cuenta con los siguientes pronósticos.</p>  <p>Nota: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

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

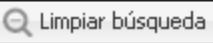


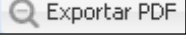
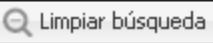


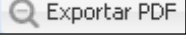
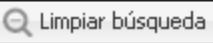


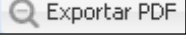
Pronóstico Puertos de Interconexión

Procedimiento de consulta de los pronósticos de Puertos de Interconexión.

Paso	Acción
1	<p>Seleccionar del campo pronóstico, la opción Puertos de Interconexión, con esta acción el sistema despliega un nuevo combo con el campo Concesionario:</p> 
2	<p>Seleccionar al concesionario a consultar el sistema desplegará los diferentes criterios de búsqueda; como se muestra a continuación:</p> 
3	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda que requieras en tu consulta.</p> <p>Los criterios con los que cuenta esta opción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID Pronóstico • Semestre Pronosticado • Fecha de captura • Estatus • Puertos de Acceso TDM • Puertos de Acceso IP • Puertos de señalización TDM
4	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.</p>

Continúa en la siguiente página...

Pronóstico Puertos de Interconexión, continuación

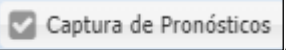


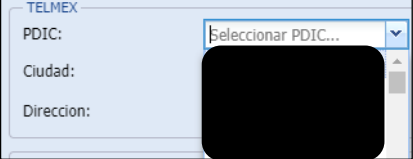
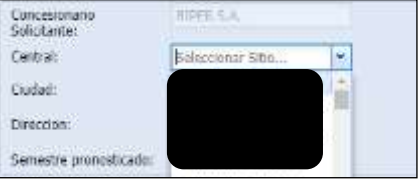
Paso	Acción																
5	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="500 558 1393 1167"> <thead> <tr> <th data-bbox="500 558 820 590">Si se requiere...</th> <th data-bbox="820 558 1393 590">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="500 590 820 667">Realizar una nueva consulta</td> <td data-bbox="820 590 1393 667">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 667 820 745">Ver el detalle del pronóstico</td> <td data-bbox="820 667 1393 745">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 745 820 823">Captura de pronóstico</td> <td data-bbox="820 745 1393 823">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 823 820 921">Ratificar pronóstico seleccionado</td> <td data-bbox="820 823 1393 921">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 921 820 999">Carga de archivo Excel</td> <td data-bbox="820 921 1393 999">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 999 820 1098">Exportar el resultado en un archivo de Excel</td> <td data-bbox="820 999 1393 1098">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 1098 820 1176">Exportar el resultado en formato PDF</td> <td data-bbox="820 1098 1393 1176">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 	Ratificar pronóstico seleccionado	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 																
Ratificar pronóstico seleccionado	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






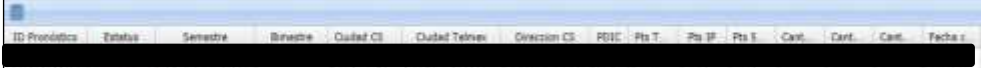
Para dar de alta un Pronóstico de Puertos de Interconexión realizar los siguientes pasos:

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

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Captura de Pronóstico, continuación




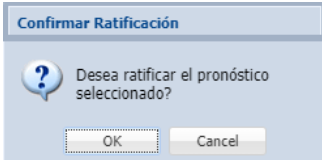

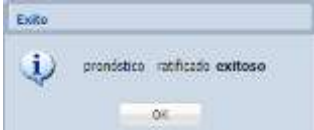
Paso	Acción
5	Digitar los requerimientos de los puertos: 
6	Digitar la referencia de la coubicación: 
7	Dar clic en  , si la información es correcta, el sistema desplegará la siguiente ventana.  Dar clic en  observa como el registro ya se desplego junto con los anteriores. 

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Ratificar Pronóstico

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


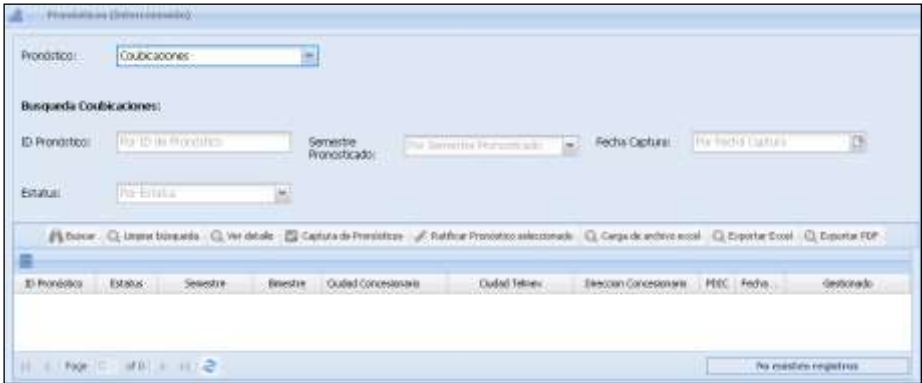

Paso	Acción
1	Realizar la búsqueda del pronóstico a ratificar con el procedimiento conocido. 
2	Seleccionar el pronóstico a ratificar. 
3	Dar clic en  y el sistema despliega la siguiente ventana: 
4	Dar clic en  si los datos son correctos el sistema desplegará la siguiente ventana: 

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Pronóstico de Coubicaciones



















Procedimiento de consulta de los pronósticos de Coubicaciones.

Paso	Acción
1	<p>Seleccionar del campo pronóstico, la opción Coubicación, con esta acción el sistema despliega un nuevo combo con el campo Concesionario:</p> 
2	<p>Seleccionar al concesionario a consultar el sistema desplegará los diferentes criterios de búsqueda; como se muestra a continuación:</p> 
3	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda que se requiera en la consulta.</p> <p>Los criterios con los que cuenta esta opción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID Pronóstico • Semestre Pronosticado • Fecha de captura • Estatus
4	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.</p>

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Pronóstico de Coubicaciones, continuación

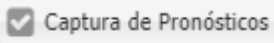

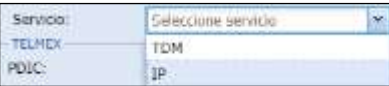
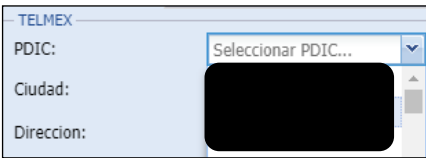
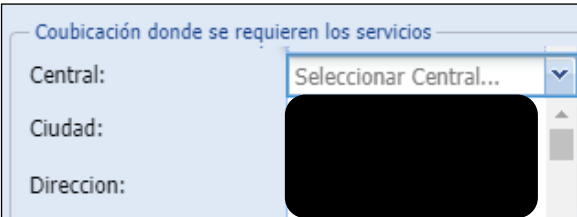
Paso	Acción																
5	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar una nueva consulta</td> <td>Dar clic en  Limpia búsqueda</td> </tr> <tr> <td>Ver el detalle del pronóstico</td> <td>Dar clic en  Ver detalle</td> </tr> <tr> <td>Capturar de pronóstico</td> <td>Dar clic en <input checked="" type="checkbox"/> Captura de Pronósticos</td> </tr> <tr> <td>Ratificar pronóstico seleccionado</td> <td>Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado</td> </tr> <tr> <td>Carga de archivo Excel</td> <td>Dar clic en  Carga de archivo excel</td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado en un archivo de Excel</td> <td>Dar clic en  Exportar Excel</td> </tr> <tr> <td>Exportar el resultado en formato PDF</td> <td>Dar clic en  Exportar PDF</td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar una nueva consulta	Dar clic en  Limpia búsqueda	Ver el detalle del pronóstico	Dar clic en  Ver detalle	Capturar de pronóstico	Dar clic en <input checked="" type="checkbox"/> Captura de Pronósticos	Ratificar pronóstico seleccionado	Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado	Carga de archivo Excel	Dar clic en  Carga de archivo excel	Exportar el resultado en un archivo de Excel	Dar clic en  Exportar Excel	Exportar el resultado en formato PDF	Dar clic en  Exportar PDF
Si se requiere...	Entonces...																
Realizar una nueva consulta	Dar clic en  Limpia búsqueda																
Ver el detalle del pronóstico	Dar clic en  Ver detalle																
Capturar de pronóstico	Dar clic en <input checked="" type="checkbox"/> Captura de Pronósticos																
Ratificar pronóstico seleccionado	Dar clic en  Ratificar Pronóstico seleccionado																
Carga de archivo Excel	Dar clic en  Carga de archivo excel																
Exportar el resultado en un archivo de Excel	Dar clic en  Exportar Excel																
Exportar el resultado en formato PDF	Dar clic en  Exportar PDF																

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Captura de Pronóstico



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

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

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Captura de Pronóstico, continuación


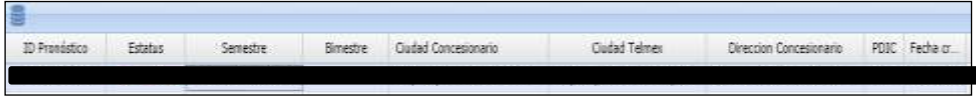

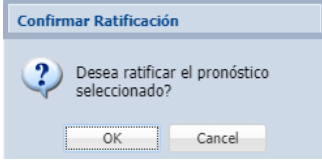

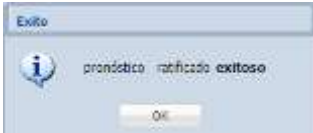
Paso	Acción
5	<p>Dar clic en <input checked="" type="checkbox"/> Agregar, si la información es correcta, el sistema desplegará la siguiente ventana.</p>  <p>Dar clic en <input type="checkbox"/> OK y observar como el registro ya se desplego junto con los anteriores.</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.6 Pronósticos, continuación...

Ratificar Pronóstico

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

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

8.7 Seguimiento de incidencias

Seguimiento de incidencias

Para la generación de los Reportes de Seguimiento de Incidencias se cuenta con la opción **Seguimiento de Incidencias**, los reportes que se pueden generar son:

- Reportes
 - General de Incidencias
 - De Incidencias en Proceso

Iniciaremos con el procedimiento para la generación de reportes Seguimiento de incidencias de los servicios de interconexión.

Reporte de seguimiento de incidencias

El sistema puede generar Reportes de Seguimiento de Incidencias de interconexión, esta opción cuenta con varios criterios de búsqueda, tales como:

- Incidente SEG
- Servicio (Coubicaciones, Puertos y Tráfico no Terminado)
- Falla Encontrada (Cortes, Equipo alarmado, Errores, fuera de servicio, Lentitud/Pérdida de paquetes, Otros...)
- Tipo de Orden (Ascendente o Descendente)
- Referencia SISA
- Prioridad (1, 2 o 3)
- Motivos de paro de reloj
- Empresa
- Entidad (TELMEX o TELNOR)
- Etapa (Inicial, Diagnóstico, En proceso, Paro de reloj, terminado y Validación con el CS)
- Ordenar por (Puedes seleccionar cualquiera de los criterios anteriores)
- Fechas:
 - Reporte desde
 - Hasta
 - Estimada Reparación

Nota: Dependiendo del tipo de reporte el sistema desplegará los criterios de búsqueda.

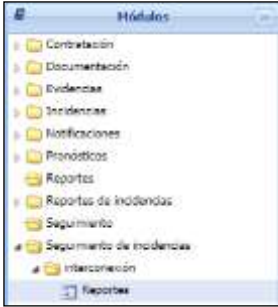

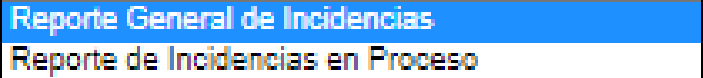
Continúa en la siguiente página...

8.7 Seguimiento de incidencias

continuación...

Reporte de seguimiento general de incidencias

Realizar los siguientes pasos para generar el Reporte de Seguimiento General de Incidencias.


Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos . <div data-bbox="821 590 1096 894" style="text-align: center;">  </div>
2	Seleccionar de Reportes la opción Reportes ; El sistema desplegará la siguiente pantalla: <div data-bbox="505 1041 1427 1192" style="text-align: center;">  </div>
3	Seleccionar la opción Reporte General de Incidencias ; como se muestra a continuación: <div data-bbox="610 1304 1308 1381" style="text-align: center;">  </div>

Continúa en la siguiente página...

8.7 Seguimiento de incidencias

continuación...

Reporte de seguimiento 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" data-bbox="498 1001 1391 1287"> <thead> <tr> <th data-bbox="498 1001 995 1037">Si se requiere...</th> <th data-bbox="995 1001 1391 1037">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="498 1037 995 1098">Realizar otra consulta</td> <td data-bbox="995 1037 1391 1098">Dar clic en Limpiar</td> </tr> <tr> <td data-bbox="498 1098 995 1171">Exportar el resultado a un formato PDF</td> <td data-bbox="995 1098 1391 1171">Dar clic en Archivo PDF</td> </tr> <tr> <td data-bbox="498 1171 995 1287">Exportar el resultado a un formato Excel</td> <td data-bbox="995 1171 1391 1287">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...

8.7 Seguimiento de incidencias

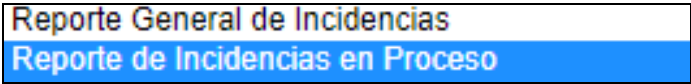
continuación...

Reporte de seguimiento de incidencias en proceso

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

- Incidente SEG
- Servicio (Coubicaciones, Puertos y Tráfico no Terminado)
- Falla Encontrada (Cortes, Equipo alarmado, Errores, fuera de servicio, Lentitud/Pérdida de paquetes, Otros...)
- Tipo de Orden (Ascendente o Descendente)
- Referencia SISA
- Prioridad (1, 2 o 3)
- Motivos de paro de reloj
- Empresa
- Entidad (TELMEX o TELNOR)
- Etapa (Inicial, Diagnóstico, En proceso, Paro de reloj, terminado y Validación con el CS)
- Ordenar por (Puedes seleccionar cualquiera de los criterios anteriores)
- Fechas:
 - Reporte desde
 - Hasta
 - Estimada Reparación

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


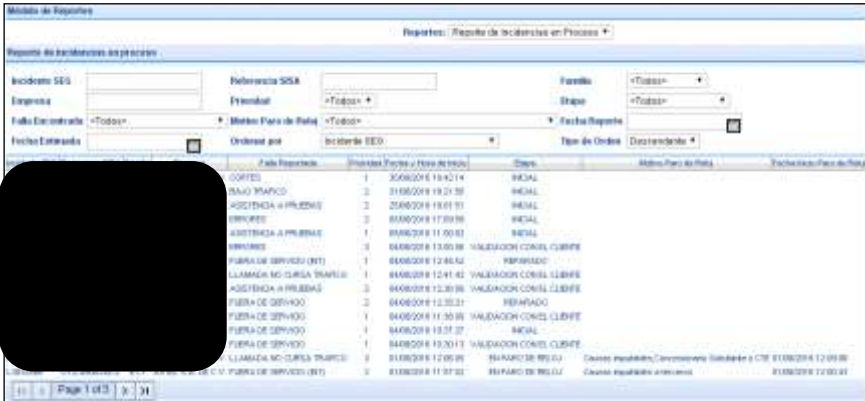
Paso	Acción
1	Seleccionar la opción Reporte de Incidencias en Proceso ; como se muestra a continuación: <div style="text-align: center; border: 1px solid black; margin: 10px 0;">  </div>

Continúa en la siguiente página...

8.7 Seguimiento de incidencias

continuación...

Reporte de seguimiento de incidencias en proceso, continuación

Paso	Acción								
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" data-bbox="500 1520 1390 1764"> <thead> <tr> <th data-bbox="500 1520 948 1556">Si se requiere...</th> <th data-bbox="948 1520 1390 1556">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="500 1556 948 1619">Realizar otra consulta</td> <td data-bbox="948 1556 1390 1619">Dar clic en Limpiar</td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 1619 948 1692">Exportar el resultado a un formato PDF</td> <td data-bbox="948 1619 1390 1692">Dar clic en Archivo PDF</td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 1692 948 1764">Exportar el resultado a un formato Excel</td> <td data-bbox="948 1692 1390 1764">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...

Módulo Reportes


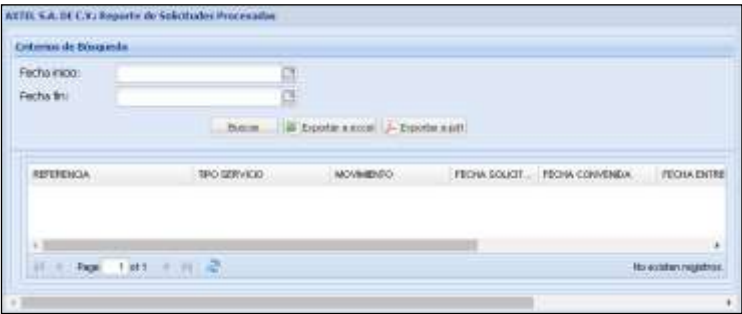
La opción de reportes te permite generar los siguientes tres reportes:

- Reporte de solicitudes en proceso
- Reporte de solicitudes liquidadas
- Reporte general de solicitudes

Reporte de solicitud es en proceso




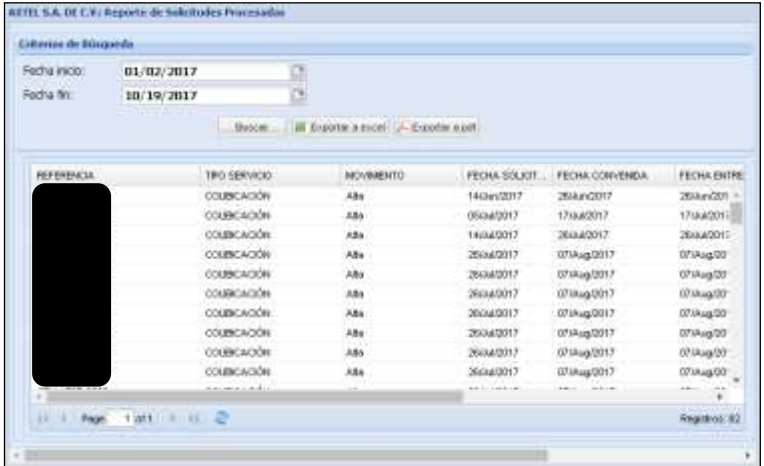
El sistema puede generar un Reporte de Solicitudes del servicio de Interconexión que están en Proceso para lo cual se debe indicar la fecha inicial y final del periodo requerido para la búsqueda.

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

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

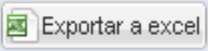

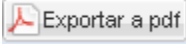

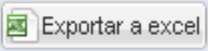

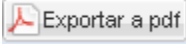

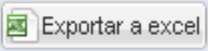

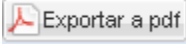

Continúa en la siguiente página...

Reporte de solicitudes en proceso,
continuación

Paso	Acción
3	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar la fecha inicial con el icono  • Seleccionar la fecha final con el icono  
4	<p>Dar clic en Buscar; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación:</p> 

Continúa en la siguiente página...

Reporte de solicitudes en proceso,
continuación

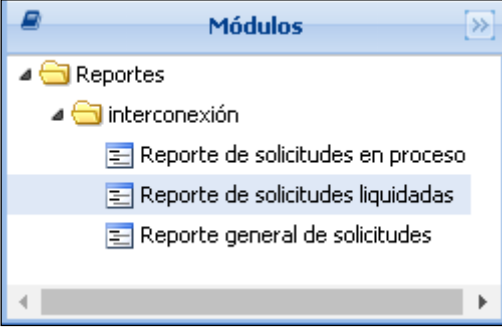
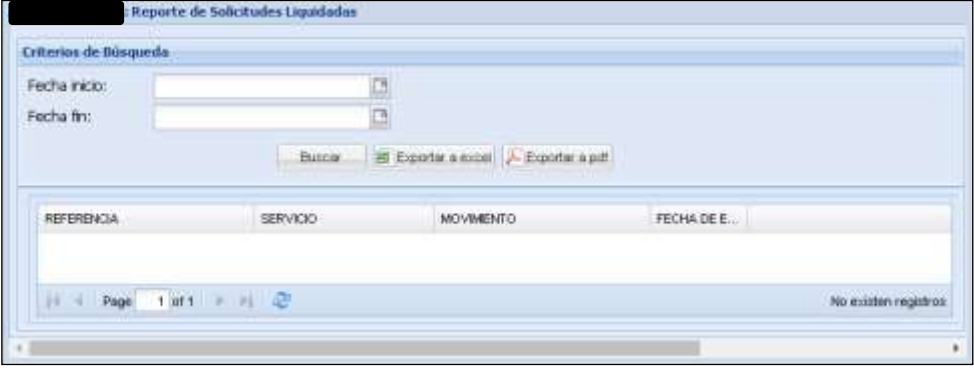
Paso	Acción						
5	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="492 562 1414 1178"> <thead> <tr> <th data-bbox="492 562 755 598">Si se requiere...</th> <th data-bbox="755 562 1414 598">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="492 598 755 831"> <p>Guardar el reporte en formato de Excel</p> </td> <td data-bbox="755 598 1414 831"> <p>Dar clic en , el sistema descargará el archivo.</p>  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="492 831 755 1178"> <p>Visualizarlo en formato PDF</p> </td> <td data-bbox="755 831 1414 1178"> <p>Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p>  </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	<p>Guardar el reporte en formato de Excel</p>	<p>Dar clic en , el sistema descargará el archivo.</p> 	<p>Visualizarlo en formato PDF</p>	<p>Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 
Si se requiere...	Entonces...						
<p>Guardar el reporte en formato de Excel</p>	<p>Dar clic en , el sistema descargará el archivo.</p> 						
<p>Visualizarlo en formato PDF</p>	<p>Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 						

Continúa en la siguiente página...

Reporte de solicitudes liquidadas




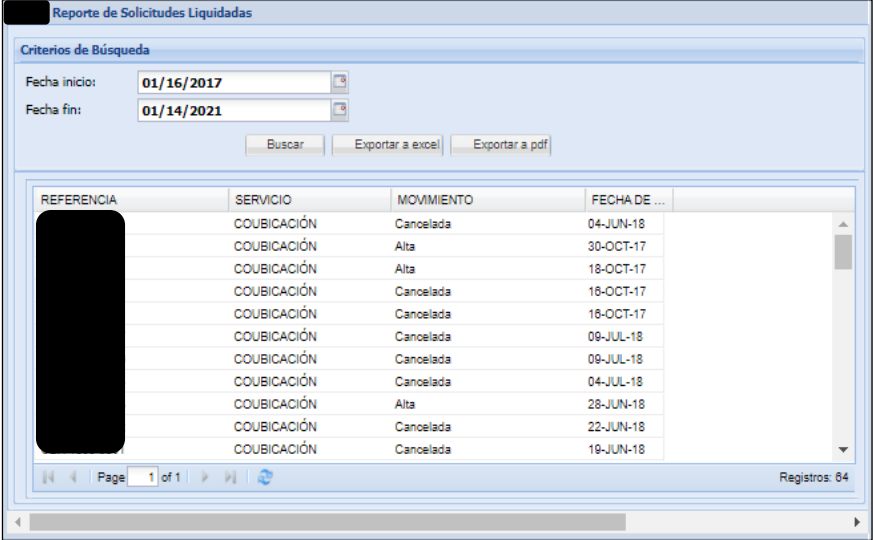
El sistema puede generar un Reporte de Solicitudes del servicio de Interconexión que están liquidadas, para lo cual se debe indicar la fecha inicial y final del periodo requerido para la búsqueda.

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

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













Continúa en la siguiente página...

Reporte de solicitudes liquidadas,
continuación

Paso	Acción
3	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar la fecha inicial con el icono  • Seleccionar la fecha final con el icono  
4	<p>Dar clic en Buscar; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación:</p> 

Continúa en la siguiente página...

Reporte de solicitudes liquidadas,
continuación

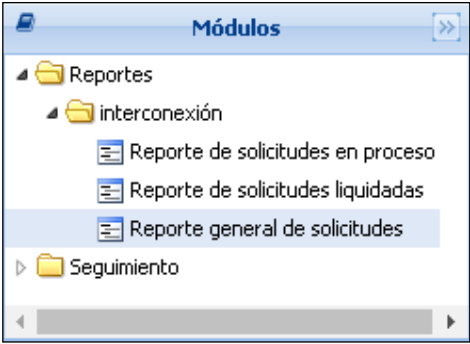

Paso	Acción						
5	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="492 600 1414 1323"> <thead> <tr> <th data-bbox="492 600 755 642">Si se requiere...</th> <th data-bbox="755 600 1414 642">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="492 642 755 909"> <p>Guardar el reporte en formato de Excel</p> </td> <td data-bbox="755 642 1414 909"> <p>Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p>  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="492 909 755 1323"> <p>Visualizarlo en formato PDF</p> </td> <td data-bbox="755 909 1414 1323"> <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...	<p>Guardar el reporte en formato de Excel</p>	<p>Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p> 	<p>Visualizarlo en formato PDF</p>	<p>Dar clic en  Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 
Si se requiere...	Entonces...						
<p>Guardar el reporte en formato de Excel</p>	<p>Dar clic en  Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.</p> 						
<p>Visualizarlo en formato PDF</p>	<p>Dar clic en  Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador:</p> 						

Continúa en la siguiente página...

Reporte general de solicitudes




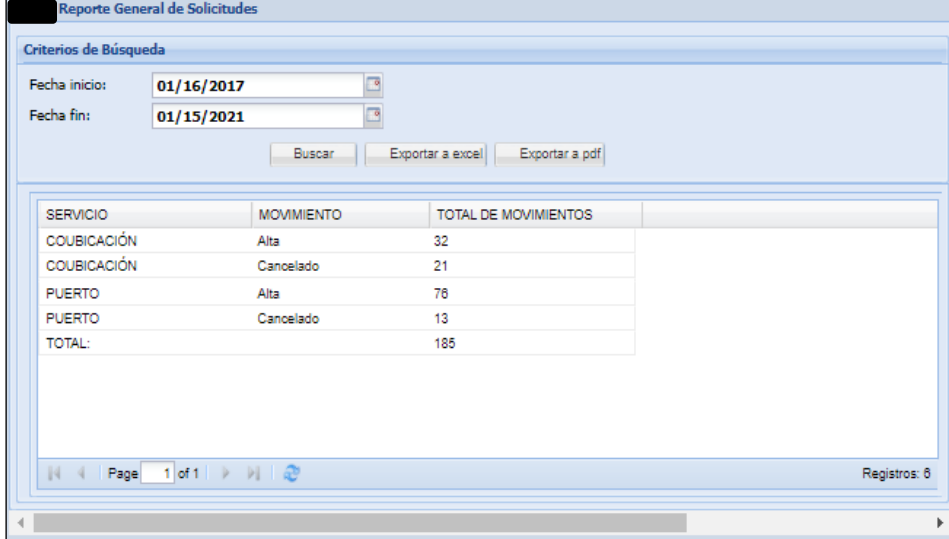
El sistema puede generar un Reporte General de todas las solicitudes para lo cual, se debe indicar la fecha inicial y final requerido para la búsqueda.

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

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos . <div style="text-align: center;">  </div>
2	Seleccionar la opción Reporte general de solicitudes ; El sistema desplegará la siguiente pantalla: <div style="text-align: center;">  </div>



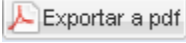
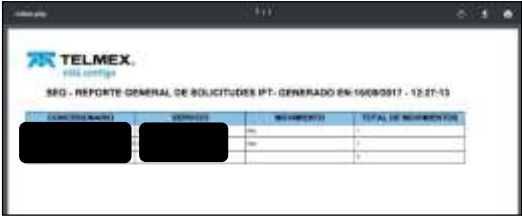


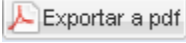
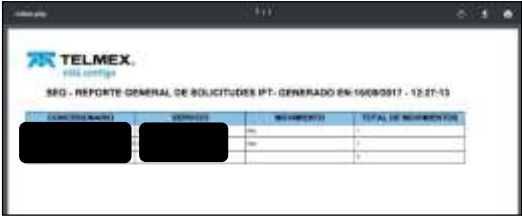


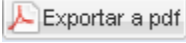
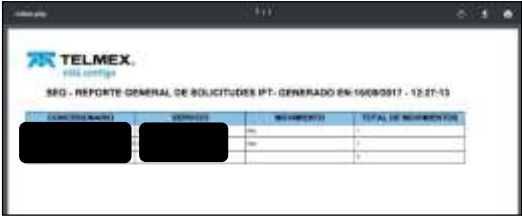
Continúa en la siguiente página...

Reporte general de solicitudes,
continuación

Paso	Acción
3	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar la fecha inicial con el icono  • Seleccionar la fecha final con el icono  
4	<p>Dar clic en Buscar; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación:</p> 

Continúa en la siguiente página...

Reporte general de solicitudes,
continuación

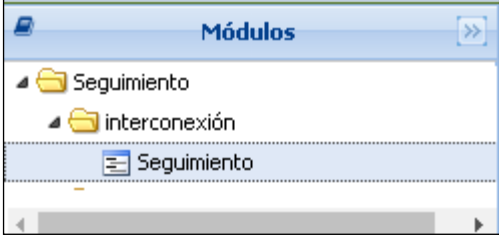

Paso	Acción						
5	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="509 596 1414 1285"> <thead> <tr> <th data-bbox="509 596 755 669">Si se requiere...</th> <th data-bbox="755 596 1414 669">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="509 669 755 898"> <p>Guardar el reporte en formato de Excel</p> </td> <td data-bbox="755 669 1414 898"> <p>Dar clic en , el sistema descargará el archivo.</p>  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="509 898 755 1285"> <p>Visualizarlo en formato PDF</p> </td> <td data-bbox="755 898 1414 1285"> <p>Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	<p>Guardar el reporte en formato de Excel</p>	<p>Dar clic en , el sistema descargará el archivo.</p> 	<p>Visualizarlo en formato PDF</p>	<p>Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 
Si se requiere...	Entonces...						
<p>Guardar el reporte en formato de Excel</p>	<p>Dar clic en , el sistema descargará el archivo.</p> 						
<p>Visualizarlo en formato PDF</p>	<p>Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 						

8.9 Seguimiento

Seguimiento de servicios de interconexión

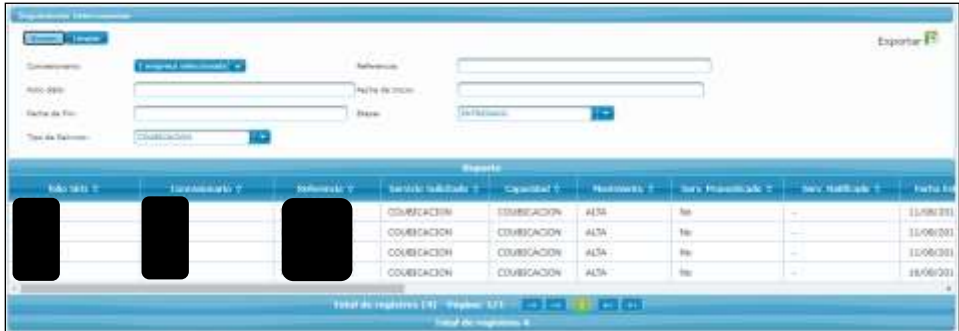












El sistema SEG permite realizar el seguimiento de todas las solicitudes generadas por tipo de servicio y por otros criterios con los que cuenta el sistema.

Procedimiento de consulta del seguimiento de los servicios de interconexión.

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos . 
2	Seleccionar la opción Seguimiento ; El sistema desplegará la siguiente pantalla: 
3	Seleccionar los criterios de búsqueda que requieras en tu consulta. <ul style="list-style-type: none"> • Folio SEG • Referencia • Fecha de Inicio • Fecha Final • Etapa • Tipo de servicio

Continúa en la siguiente página...

Seguimiento de servicios de interconexión,
continuación

Paso	Acción								
4	<p>Dar clic en Buscar; el sistema presentará el resultado de acuerdo a los criterios seleccionados, como se muestra a continuación:</p>  <p>Nota: Todas las columnas que contiene esta pantalla, se encuentran enlistadas en la siguiente página.</p>								
5	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="467 1058 1419 1562"> <thead> <tr> <th data-bbox="467 1058 760 1096">Si se requiere...</th> <th data-bbox="760 1058 1419 1096">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="467 1096 760 1171">Realizar otra consulta</td> <td data-bbox="760 1096 1419 1171">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1171 760 1394">Realizar la consulta del Folio Medio Alterno</td> <td data-bbox="760 1171 1419 1394">Desplaza la pantalla con la barra inferior, hasta el final de las columnas de la derecha. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1394 760 1562">Exportar el resultado de la búsqueda a un archivo Excel</td> <td data-bbox="760 1394 1419 1562">Dar clic en , el sistema descargará el archivo. </td> </tr> </tbody> </table>	Si se requiere...	Entonces...	Realizar otra consulta	Dar clic en 	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...								
Realizar otra consulta	Dar clic en 								
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. 								

Continúa en la siguiente página...

Seguimiento de servicios de interconexión, continuación

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

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



8.10 Reportes de incidencias

Reportes de incidencias

Para la generación de los Reportes de Incidencias se cuenta con la opción Reportes de Incidencias:

- Reportes
 - De Incidencias Liquidadas
 - De Incidencias Liquidadas en Histórico

Iniciaremos con el procedimiento para la generación de reportes de Servicios de interconexión Incidencias:

Criterios de búsqueda en los reportes de incidencias

El sistema puede generar reportes de las Incidencias de interconexión, esta opción cuenta con varios criterios de búsqueda, tales como:

- Incidente SEG
- Servicio (Coubicaciones, Puertos y Tráfico no Terminado)
- Falla Encontrada (Cortes, Equipo alarmado, Errores, fuera de servicio, Lentitud/Pérdida de paquetes, Otros...)
- Tipo de Orden (Ascendente o Descendente)
- Referencia SISA
- Prioridad (1, 2 o 3)
- Motivos de paro de reloj
- Empresa
- Entidad (TELMEX o TELNOR)
- Etapa (Inicial, Diagnóstico, En proceso, Paro de reloj, terminado y Validación con el CS)
- Ordenar por (Puedes seleccionar cualquiera de los criterios anteriores)
- Fechas:
 - Reporte desde
 - Hasta
 - Estimada Reparación

Nota: Dependiendo del tipo de reporte el sistema desplegará los criterios de búsqueda.

Continúa en la siguiente página...

8.10 Reportes de incidencias, *continuación...*

Reporte de incidencias Liquidadas

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

- Incidente SEG
- Servicio (Coubicaciones, Puertos y Tráfico no Terminado)
- Tipo de Orden (Ascendente o Descendente)
- Hora Liquidación
- Referencia SISA
- Falla Encontrada (Cortes, Equipo alarmado, Errores, fuera de servicio, Lentitud/Pérdida de paquetes, Otros...)
- Empresa
- Entidad (TELMEX o TELNOR)
- Prioridad (1, 2 o 3)
- Ordenar por (Puedes seleccionar cualquiera de los criterios anteriores)
- Fecha Liquidación
- Fechas:
 - Reporte desde
 - Hasta




Continúa en la siguiente página...

8.10 Reportes de incidencias, *continuación...*

Reporte de incidencias Liquidadas,
continuación

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, realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción								
1	Seleccionar la opción Reporte de Incidencias Liquidadas; como se muestra a continuación: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>								
2	El sistema desplegará la siguiente pantalla: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> Seleccionar los criterios de búsqueda.								
3	Dar clic en Ejecutar ; el sistema desplegará la pantalla siguiente: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>								
4	Proceder de acuerdo con lo siguiente: <table border="1" style="width: 100%; margin: 10px 0; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 50%;">Si requieres...</th> <th style="width: 50%;">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 requieres...	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 requieres...	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 Reportes de incidencias, *continuación...*

Reporte de incidencias Liquidadas en histórico

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

- Incidente SEG
- Servicio (Coubicaciones, Puertos y Tráfico no Terminado)
- Tipo de Orden (Ascendente o Descendente)
- Hora Liquidación
- Referencia SISA
- Falla Encontrada (Cortes, Equipo alarmado, Errores, fuera de servicio, Lentitud/Pérdida de paquetes, Otros...)
- Empresa
- Entidad (TELMEX o TELNOR)
- Prioridad (1, 2 o 3)
- Ordenar por (Puedes seleccionar cualquiera de los criterios anteriores)
- Fecha Liquidación
- Fechas:
 - Reporte desde
 - Hasta




Continúa en la siguiente página...

8.10 Reportes de incidencias, *continuación...*

Reporte de incidencias liquidadas en histórico, *continuación*

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, realizar 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" style="width: 100%;"> <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								

8.11 Seguimiento de incidencias

Seguimiento de incidencias Para la generación de los Reportes de Seguimiento de Incidencias se cuenta con la opción Seguimiento de Incidencias, los reportes que se pueden generar son:

- Reportes
 - General de Incidencias
 - De Incidencias en Proceso

Reporte de seguimiento de incidencias El sistema puede generar Reportes de Seguimiento de Incidencias de interconexión, esta opción cuenta con varios criterios de búsqueda, tales como:

- Incidente SEG
- Servicio (Coubicaciones, , Puertos y Tráfico no Terminado)
- Falla Encontrada (Cortes, Equipo alarmado, Errores, fuera de servicio, Lentitud/Pérdida de paquetes, Otros...)
- Tipo de Orden (Ascendente o Descendente)
- Referencia SISA
- Prioridad (1, 2 o 3)
- Motivos de paro de reloj
- Empresa
- Entidad (TELMEX o TELNOR)
- Etapa (Inicial, Diagnóstico, En proceso, Paro de reloj, terminado y Validación con el CS)
- Ordenar por (Puedes seleccionar cualquiera de los criterios anteriores)
- Fechas:
 - Reporte desde
 - Hasta
 - Estimada Reparación

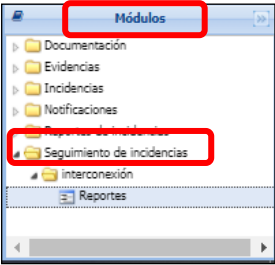
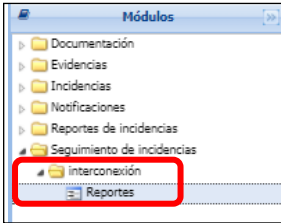

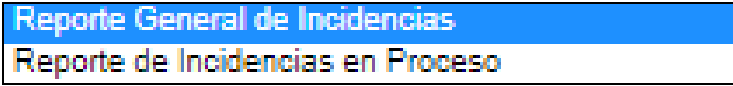
Nota: Dependiendo del tipo de reporte el sistema desplegará los criterios de búsqueda.

Continúa en la siguiente página...

8.11 Seguimiento de incidencias, *continuación...*

Reporte de seguimiento general de incidencias

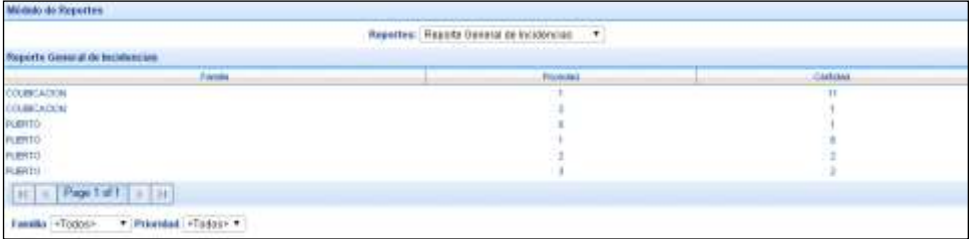
Realizar los siguientes pasos para generar el Reporte de Seguimiento General de Incidencias.

Paso	Acción
1	<p>Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos, dar clic en la opción de Seguimiento de incidencias:</p> 
2	<p>Seleccionar la opción de Interconexión, a continuación, se va desplegar la opción Reportes:</p> 
3	<p>Seleccionar la opción Reportes; El sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 
4	<p>Seleccionar la opción Reporte General de Incidencias; como se muestra a continuación:</p> 

Continúa en la siguiente página...

8.11 Seguimiento de incidencias, *continuación...*

Reporte de seguimiento general de incidencias, *continuación*

Paso	Acción								
5	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda y da clic en Ejecutar; el sistema desplegará la pantalla siguiente:</p> 								
6	<p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si requieres...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar otra consulta</td> <td>Dar clic en 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 requieres...	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 requieres...	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...

8.11 Seguimiento de incidencias, *continuación...*

Reporte de seguimiento de incidencias en proceso

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

- Incidente SEG
- Servicio (Coubicaciones, Puertos y Tráfico no Terminado)
- Falla Encontrada (Cortes, Equipo alarmado, Errores, fuera de servicio, Lentitud/Pérdida de paquetes, Otros...)
- Tipo de Orden (Ascendente o Descendente)
- Referencia SISA
- Prioridad (1, 2 o 3)
- Motivos de paro de reloj
- Empresa
- Entidad (TELMEX o TELNOR)
- Etapa (Inicial, Diagnóstico, En proceso, Paro de reloj, terminado y Validación con el CS)
- Ordenar por (Puedes seleccionar cualquiera de los criterios anteriores)
- Fechas:
 - Reporte desde
 - Hasta
 - Estimada Reparación


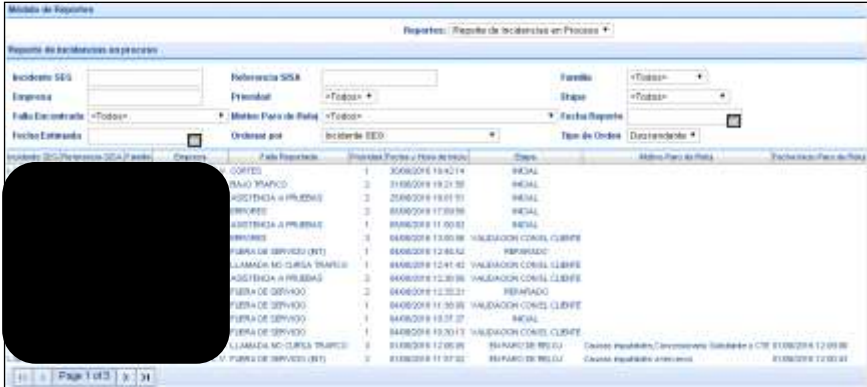
Para generar el Reporte de Incidencias en Proceso en el SEG, realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Seleccionar la opción Reporte de Incidencias en Proceso; como se muestra a continuación: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Reporte General de Incidencias</p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Reporte de Incidencias en Proceso</p> </div>

Continúa en la siguiente página...

8.11 Seguimiento de incidencias, *continuación...*

Reporte de seguimiento de incidencias en proceso,
continuación

Paso	Acción								
2	<p>El sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> 								
3	<p>Seleccionar los criterios de búsqueda.</p> <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; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 50%;">Si se requiere...</th> <th style="width: 50%;">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								

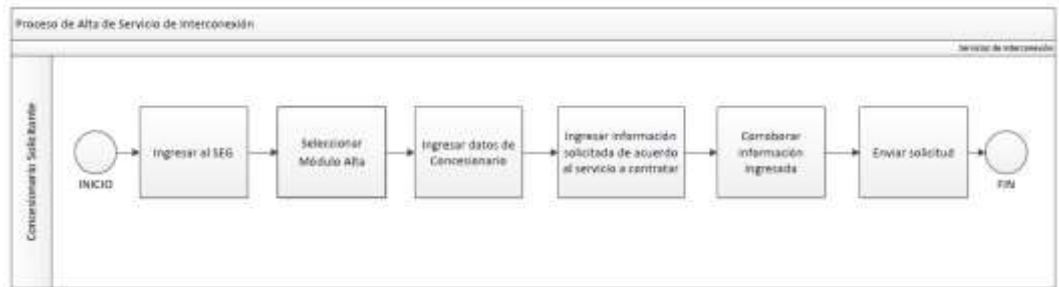
9. Diagramas de flujo

Módulo Contratación

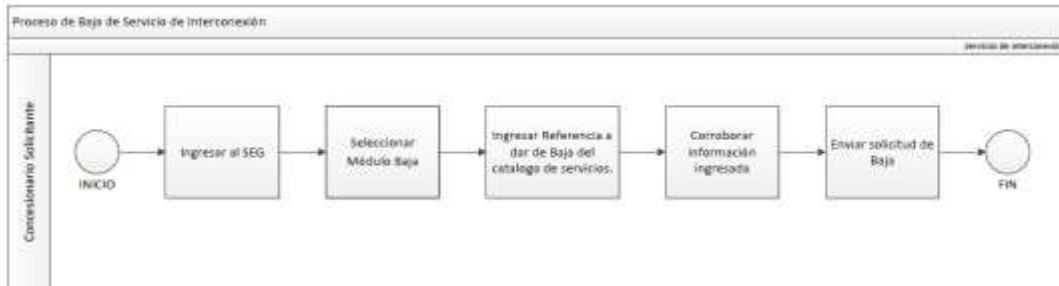
A continuación, se presentan los diagramas de flujo de los siguientes movimientos del módulo de contratación:

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

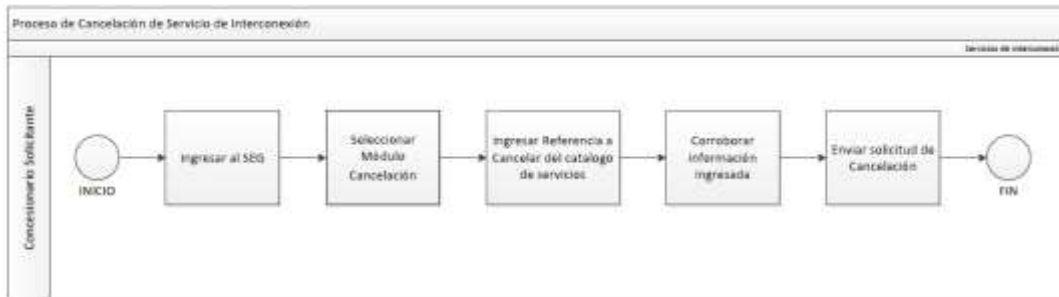
Alta de Servicio de Interconexión



Baja de Servicio de Interconexión



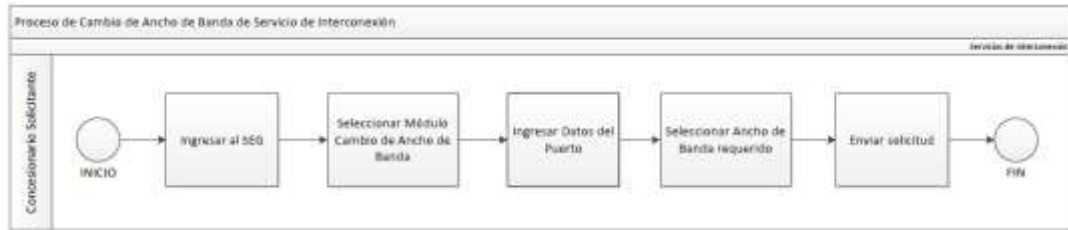
Cancelación de Servicio de Interconexión



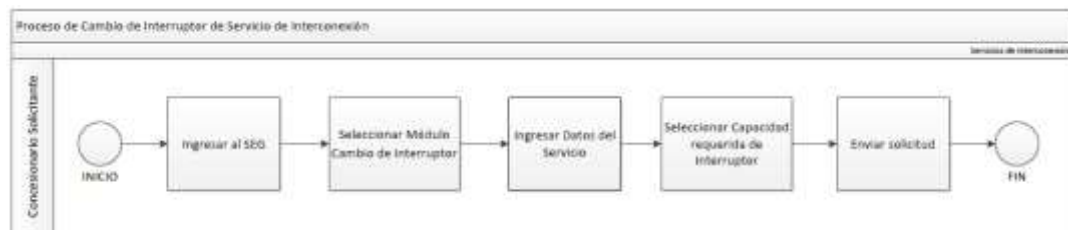
Continúa en la siguiente página...

9. Diagramas de flujo *continuación...*

Cambio de Ancho de Banda de servicio de Interconexión



Cambio de Interruptor de Servicio de Interconexión



Incidencias

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

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

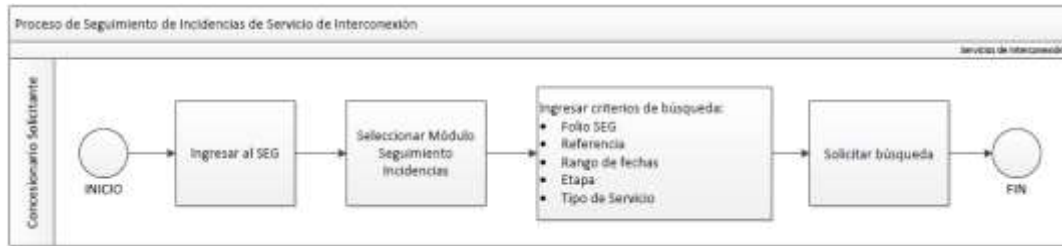
Alta de incidencias de Servicios de Interconexión



Continúa en la siguiente página...

9. Diagramas de flujo *continuación...*

Seguimiento de Incidencias de Servicios de Interconexión



Reportes de Incidencias de Servicios de Interconexión

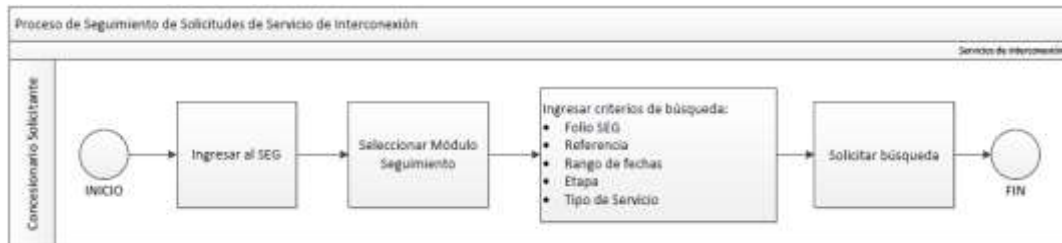


Solicitudes de servicio de Interconexión

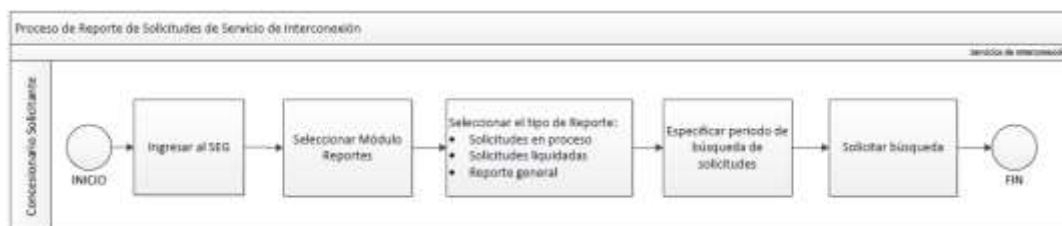
Diagramas de flujo correspondientes a las Solicitudes de los Servicios de Interconexión, tales como:

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

Seguimiento de Solicitudes de Servicios de Interconexión



Reporte de Solicitudes de Servicios de Interconexión



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, Ejemplo:

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

11. Glosario

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

Continúa en la siguiente página...

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

Continúa en la siguiente página...

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

Continúa en la siguiente página...

11. Glosario, continuación

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

12. Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS

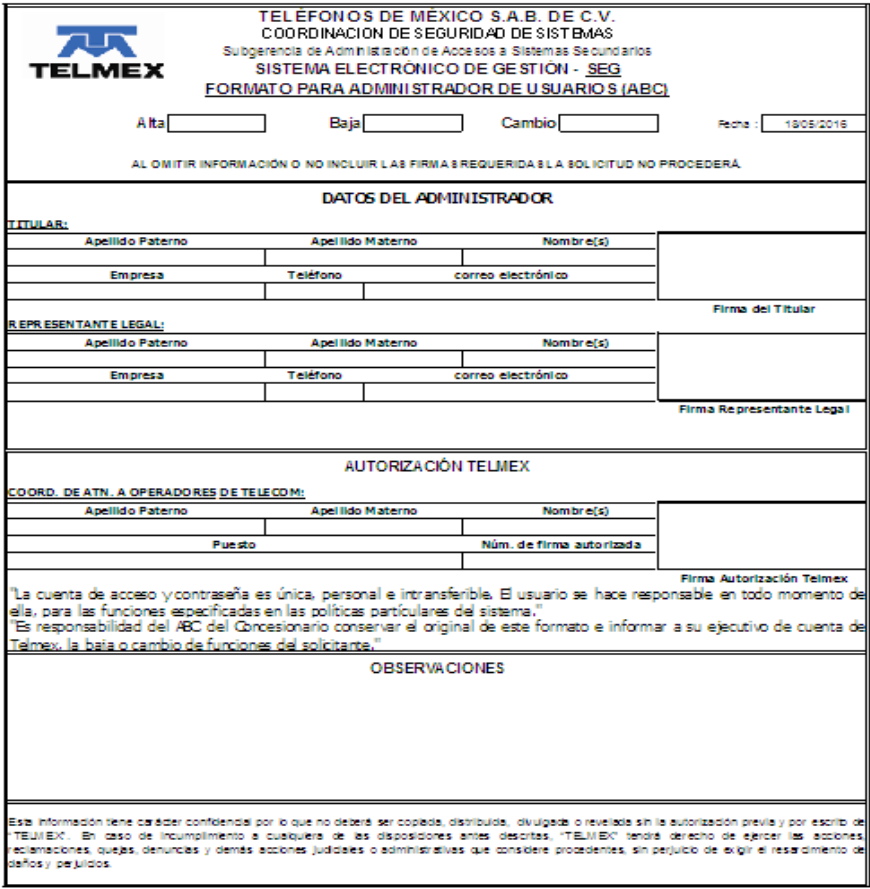
Tabla de contenidos

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

1. Solicitud de Usuario por escrito

Introducción El Sistema Electrónico de Gestión, permite gestionar los usuarios, para ello se requiere de un perfil ya definido, que permite generar los permisos para cada uno de los perfiles, que define el alcance de cada uno.

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

Paso	Acción
1	<p>Ingresar a Telmex.com dirígete a la sección oferta de servicios mayoristas y descargar el "Formato SEG", llenar y firmar el formato</p> <div data-bbox="516 766 1380 1648" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  <p>The image shows a form titled 'FORMATO PARA ADMINISTRADOR DE USUARIOS (ABC)' from TELMEX. It includes fields for user type (Alta, Baja, Cambio), date (19/05/2016), and sections for 'DATOS DEL ADMINISTRADOR', 'REPRESENTANTE LEGAL', and 'AUTORIZACIÓN TELMEX'. Each section has fields for name, company, phone, and email, along with a signature line. A disclaimer at the bottom states that the information is confidential and that the user is responsible for their actions.</p> </div>

Continúa en la siguiente página...

1. Solicitud de Usuario por escrito

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

Paso	Acción
1	Nota: Todos los campos son obligatorios. Es importante que se especifique el tipo de movimiento solicitado. Alta, Baja o Cambio de usuario Interno Los datos del Coordinador de Atención a Operadores de Telecom son exclusivos para el personal TELMEX del CAT.
2	Enviar por correo electrónico el formato digitalizado, al Ejecutivo de cuenta.

2. Módulos del Usuario Administrador (ABC) del CS

Módulos Los módulos que tendrá el usuario interno TELMEX en el SEG son los siguientes:

a) **Administración de Usuarios**

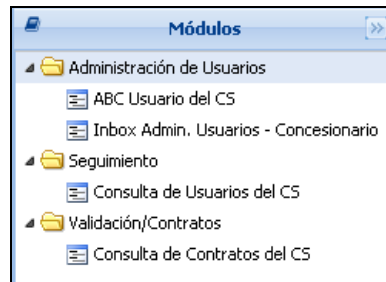
- ABC Usuario del CS
- Inbox Admin. Usuarios- Concesionario

b) **Seguimiento**

- Consulta de Usuarios del CS

c) **Validación / contratos**

- Consulta de contratos del CS



Mapa de navegación

2.1 Administración de Usuarios

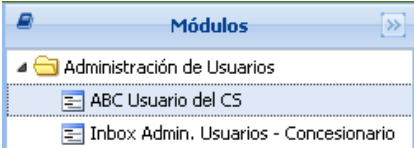

ABC Usuario del CS

Alta de Usuarios

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

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




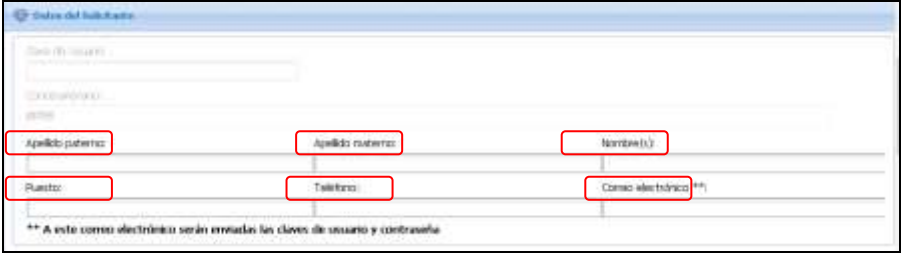
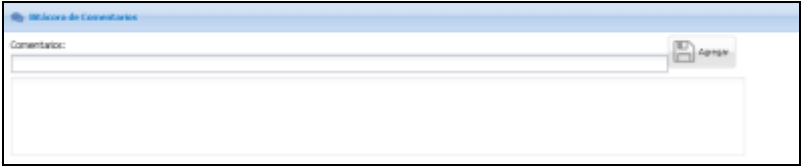

Procedimiento Procedimiento a seguir para dar de alta un usuario del concesionario.

Paso	Acción
1	Desplegar la columna de los módulos, para que el sistema muestre las opciones siguientes: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>
2	Seleccionar la opción ABC Usuario del CS; el sistema desplegará el siguiente formato: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </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	Escribir en los campos la información solicitada: 
7	Agregar comentarios en el campo correspondiente:  Al finalizar dar clic en 

Continúa en la siguiente página...

2.1 Administración de Usuarios

ABC Usuario del CS

Procedimiento,
continuación...

Paso	Acción
8	<p>Dar clic en ; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 2px 5px; margin: 0;">Enviar</p> <p style="text-align: center; margin: 5px 0;">¿Desea ENVIAR la información de la solicitud para su autorización?</p> <p style="text-align: center; margin: 0;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div>
9	<p>Dar clic en <input type="button" value="Yes"/>; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 2px 5px; margin: 0;">Enviado</p> <p style="text-align: center; margin: 5px 0;">  Se AVANZO en el flujo la solicitud exitosamente </p> <p style="text-align: center; margin: 0;"> <input type="button" value="OK"/> </p> </div>

Bitácora de Estatus

El Sistema Electrónico de Gestión desplegará en la Bitácora de Estatus, cada uno de los Estatus por los que pasa el alta de los usuarios, como se muestra a continuación:

Bitácora de Estatus		
Estatus	Fecha	Responsable
Inicio	13-09-2017 17:49:56 PM	██████████ 11416
Enviado a Operador	13-09-2017 18:04:31 PM	██████████ p
Enviado	13-09-2017 18:04:31 PM	██████████ p

2.1 Administración de Usuarios

Inbox Administrador de Usuarios - Concesionario

Inbox Formato que se despliega con la opción “Inbox Admin. Usuarios – Concesionario.

Se visualizan todas las solicitudes de movimientos de todos los usuarios dados de alta, baja, cambio y reactivación, como se muestra a continuación:

The screenshot shows a web application interface for managing user requests. At the top, there is a search filter with three input fields: 'Folio de Solicitud', 'Estatus', and 'Movimiento'. Below the filter is a 'Buscar' button. The main area displays a table of results with the following columns: 'Folio', 'Tipo', 'Fecha Creación', 'Estatus', and 'Movimiento'. The table contains three rows of data, all for 'ABC Usuario del CS'.

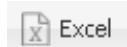
Folio	Tipo	Fecha Creación	Estatus	Movimiento
[Redacted]	ABC Usuario del CS	13-09-2017 17:49:56 PM	ENVIADO	ALTA
[Redacted]	ABC Usuario del CS	13-09-2017 17:38:16 PM	INICIO	
[Redacted]	ABC Usuario del CS	28-09-2017 19:26:19 PM	ACEPTADO	ALTA

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  **Buscar**

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



Continúa en la siguiente página...

2.2 Seguimiento Consulta de Usuarios del CS

Usuarios del CS


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


Permite visualizar el Estatus de cómo se encuentran los usuarios en el sistema SEG.

Clave	Nombre	# Empleados	# Teléfono	E-Mail	Fecha Creación	Estatus	Concesionario	Servicio	Perfil
COMP_IPT	COMP_IPT	0			2017-09-11 L...	ACTIVO		COMPARTIC...	IFT
INTER_IPT	INTER_IPT	0			2017-09-11 L...	ACTIVO		INTERCON...	IFT
LADA IPT	LADA IPT	0			2017-09-11 L...	ACTIVO		ENLACES_DE	IFT
PRUEBA IPT	PRUEBA IPT	0			2017-09-11 L...	ACTIVO		DESAGREG...	IFT
TEST TEST	TEST TEST	0			2017-08-22 L...	ACTIVO			ADMINUSAR...
TEST TEST	TEST TEST	0			2017-08-15 L...	ACTIVO			ADMINUSAR...
TEST TEST	TEST TEST	0			2017-08-15 L...	ACTIVO			ADMINUSAR...

Cuenta con Cinco filtros de búsqueda, estos son:

1. Clave de usuario
2. Concesionario
3. Nombre
4. Apellido paterno
5. Apellido materno

Digitar los datos de acuerdo con el filtro utilizado y dar clic en  **Buscar**

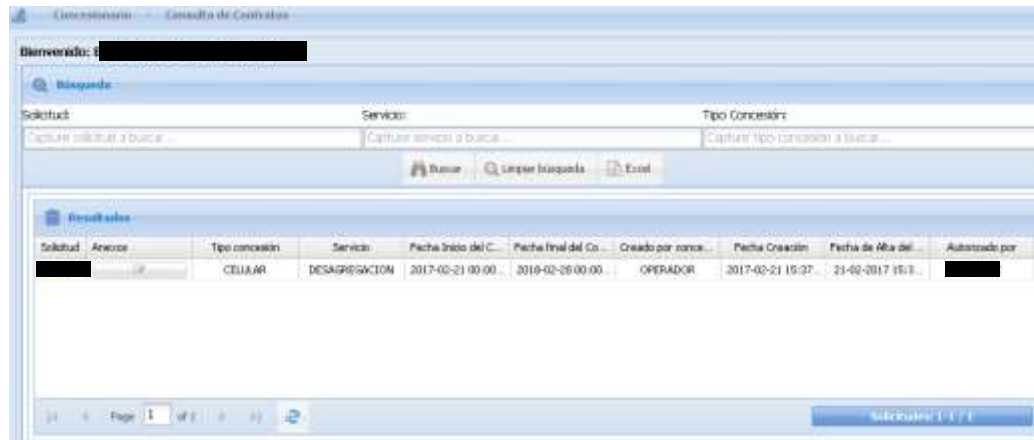
Se pueden exportar los datos de la tabla a un archivo Excel con el botón  **Excel**

2.3 Validación / contratos

Consulta de Contratos del CS

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

Permite visualizar las solicitudes de los contratos firmados que tiene el CS con TELMEX.

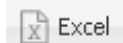


Cuenta con tres filtros de búsqueda, estos son:

1. Solicitud
2. Servicio
3. Tipo de concesión

Digitar los datos de acuerdo con el filtro utilizado y dar clic en  Buscar

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



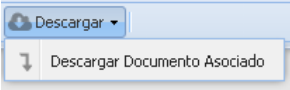


Continúa en la siguiente página...

2.3 Validación / contratos

Consulta de Contratos del CS

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

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

13. Registro de actualizaciones

No. Versión	Fecha	Modificaciones
1	26 de marzo del 2021	N/A
2	09 de julio del 2021	<ul style="list-style-type: none"> Inbox. Se integra el criterio de búsqueda y la columna de consulta del "Folio Medio Alterno". Seguimiento. Se integra la columna de consulta del "Folio Medio Alterno".
3	01 de junio del 2022	<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 72 y 94) Reporte de Incidencias. Se eliminan reportes duplicados en Seguimiento de Incidencias. (Página 89)
