



Manual de usuario SEG Concesionario/Autorizado Solicitante Desagregación

Versión 11.0

24 de Enero 2025

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----|---|-----|
| 1. | Requerimientos de Hardware, Software y conectividad | 2 |
| 2. | Entrada y salida del Sistema Electrónico de Gestión (SEG) | 8 |
| 3. | Herramientas básicas del SEG | 12 |
| 4. | Módulos de usuario Concesionario Solicitante Desagregación.. | 14 |
| 5. | Diagramas de navegación..... | 19 |
| 6. | Atributos de Acceso a los Módulos del SEG por Perfil de Concesionario/Autorizado Solicitante | 20 |
| | 6.4.1 Contratación | 23 |
| | 6.4.2 Alta de cargas masivas | 27 |
| | 6.4.3 Planes de descuento | 34 |
| | 6.4.4 Recuperación de Número Telefónico..... | 42 |
| | 6.4.5 Reventa de Datos | 49 |
| | 6.4.6 Reventa de Líneas | 141 |
| | 6.4.7 Reventa Paquetes | 261 |
| | 6.4.8 Documentación | 394 |
| | 6.4.9 Incidencias..... | 405 |
| | 6.4.10 Notificaciones..... | 425 |
| | 6.4.11 Reportes | 429 |
| | 6.4.12 Reportes de Incidencias | 440 |
| | 6.4.13 Seguimiento | 449 |
| | 6.4.14 Seguimiento de incidencias..... | 452 |
| | 6.4.15 Trabajos Especiales Reventas | 455 |
| | Objeciones, paro de reloj y reagendaciones | 462 |
| | Tareas Programadas..... | 485 |
| | Diagramas de flujo..... | 485 |
| 7. | Proceso para soporte del SEG | 503 |
| 8. | Glosario..... | 504 |
| 9. | Acrónimos de Desagregación..... | 506 |
| 10. | Layout Cargas Masivas..... | 507 |
| 11. | Manual de usuario Reporteador OREDA..... | 512 |
| 12. | Guía de usuario Administrador ABC del CS | 536 |
| 13. | Registro de actualizaciones | 550 |

1. Requerimientos de Hardware, Software y conectividad

| | |
|---------------------|---|
| Hardware | Procesador: Intel Pentium 4 y posterior Velocidad: 2.63 GHz Memoria RAM: 512 MB Espacio libre en Disco Duro: 350 MB |
| Software | Programas Instalados: Windows XP o superior, Google Chrome , sesión en Ventana en condición de Incognito. |
| Conectividad | <p>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.</p> <p>Los documentos para el trámite y seguimiento están disponibles en el repositorio de información para su consulta, y son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formato-Interconexió_VPN-IPSecSEG_v3_ro(20202).doc• RDCT-cond-cnx-VPN_IPsec-2020.pdf• ChecklistVPNSEG2020.pdf• Formato Validación de acceso al SEG (El cual se podrá subir la en la opción "Validación accesos SEG") |

Continúa en la siguiente página...

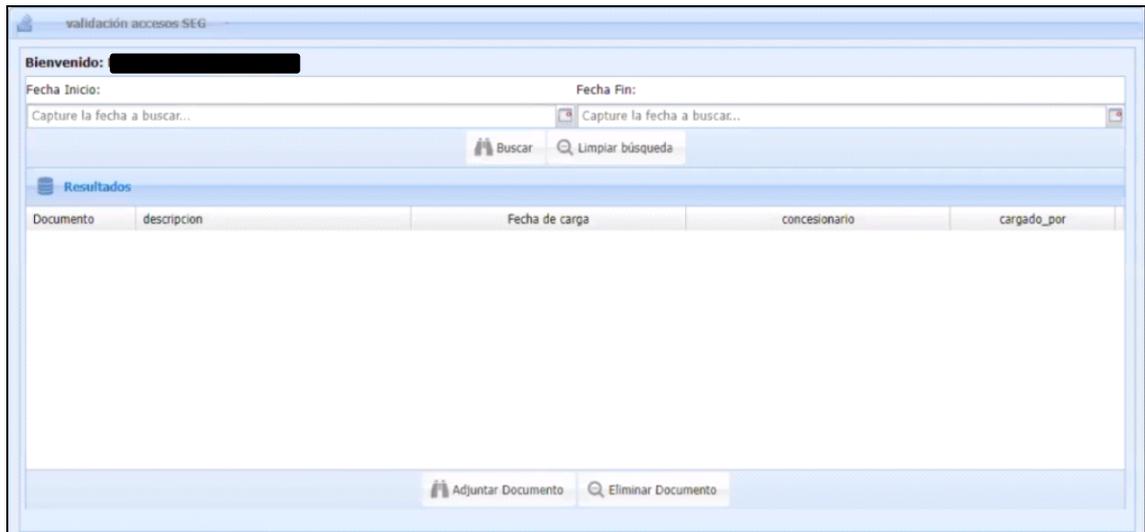
1. Requerimientos de Hardware, Software y conectividad, continuación...

Validación accesos SEG

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



Y desplegándonos la siguiente pantalla.

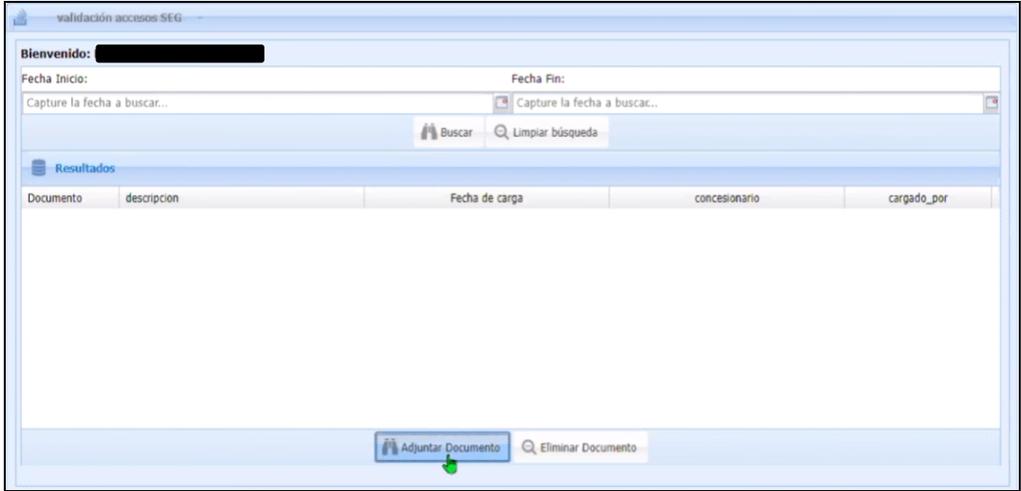
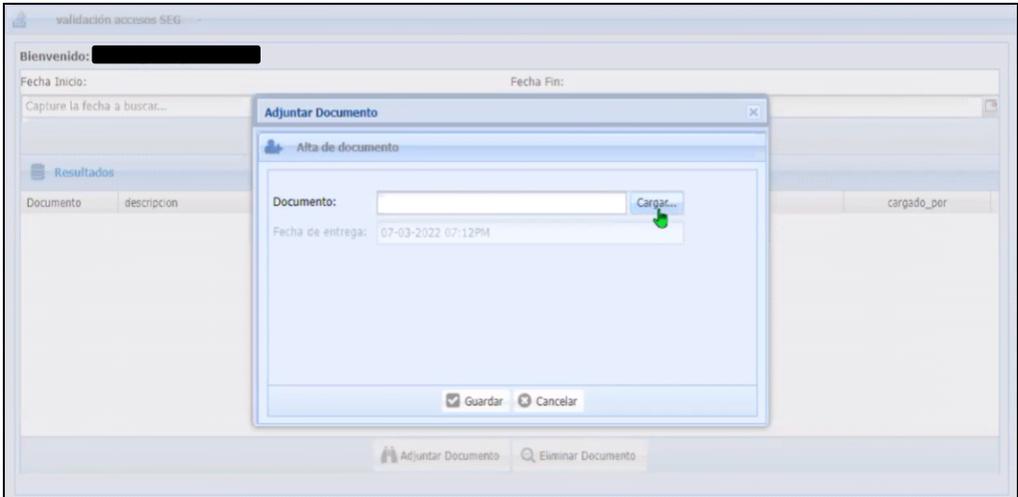


Continúa en la siguiente página...

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

Validación accesos SEG, *continuación*

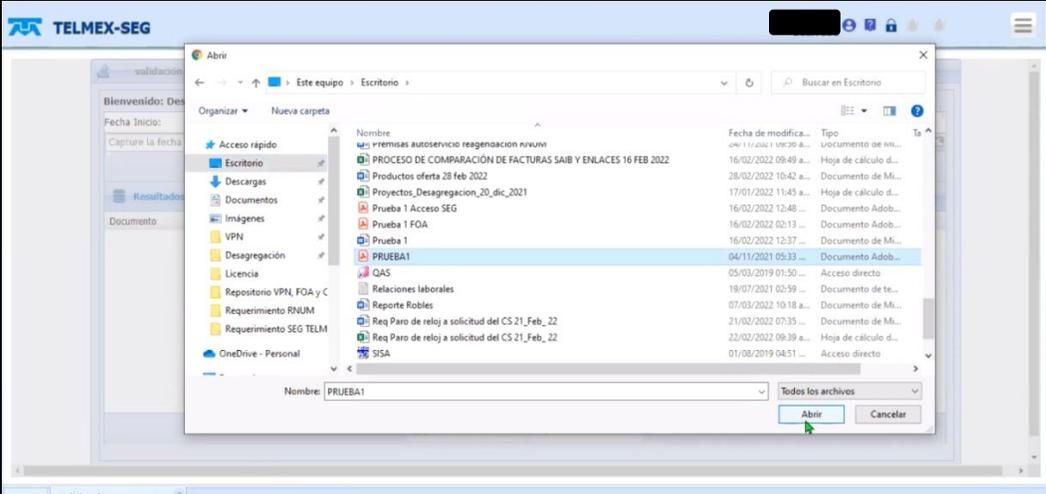
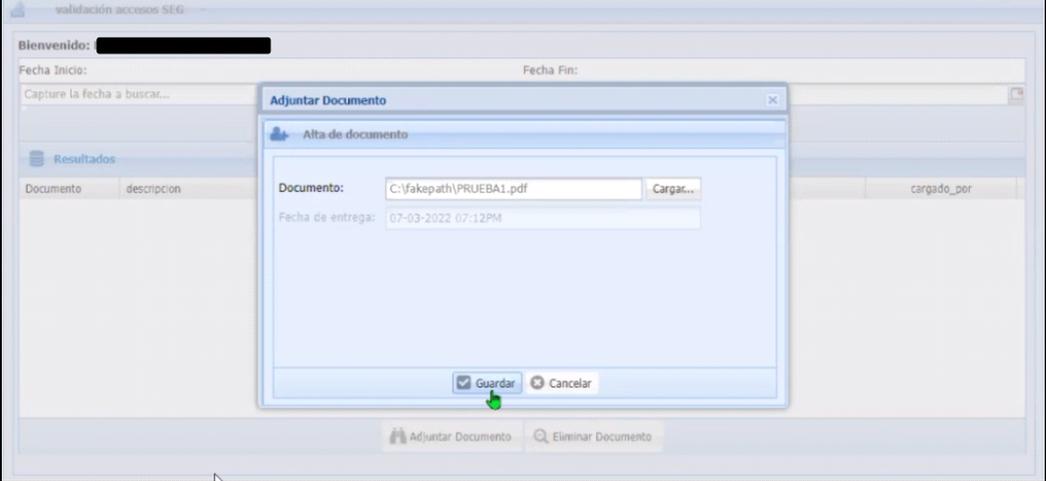
Para cargar en el sistema el Formato Validación de acceso al SEG, efectúa el siguiente procedimiento.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Da clic en Adjuntar documento.</p>  |
| 2 | <p>Da clic en Cargar</p>  |

Continúa en la siguiente página...

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

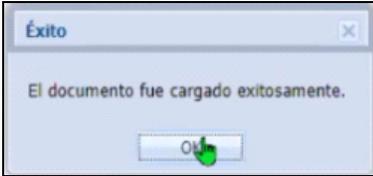
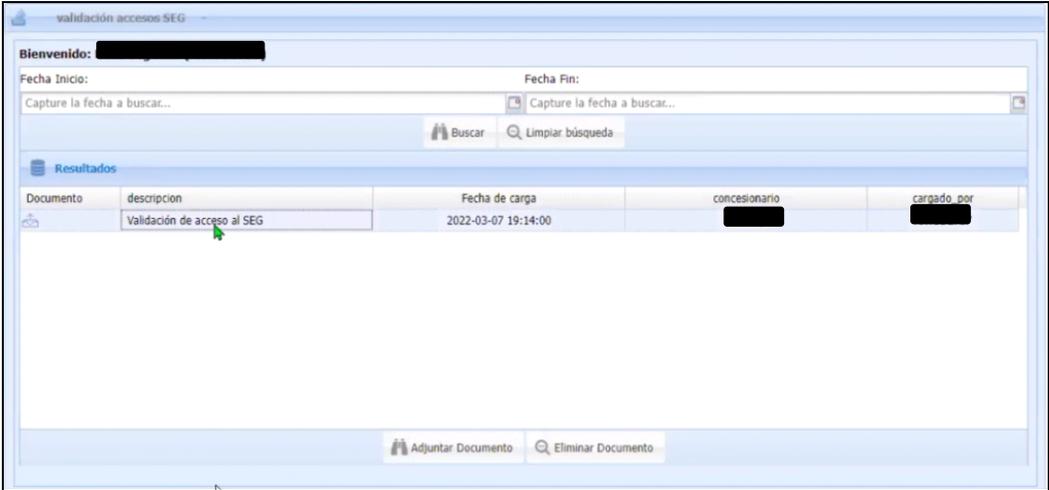
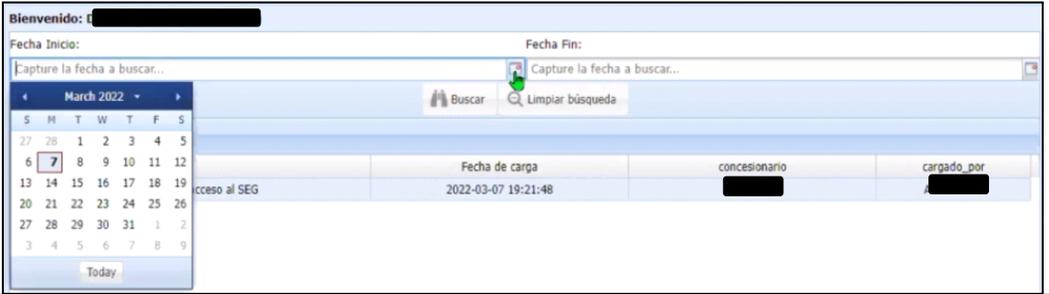
Validación accesos SEG, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Ubica el archivo en formato PDF en la computadora y da clic en Abrir.</p>  |
| 4 | <p>Da clic en Guardar.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

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

Validación accesos SEG, continuación

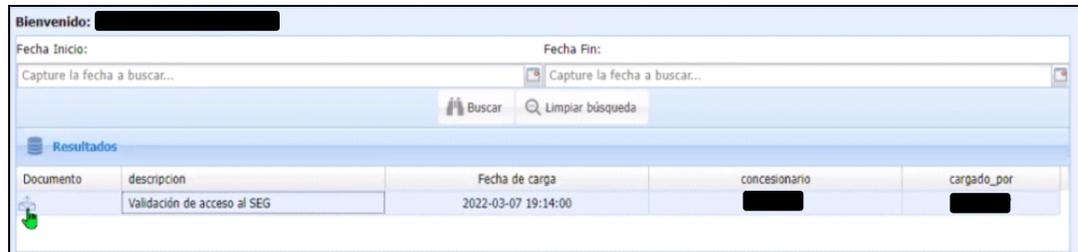
| Paso | Acción |
|------|--|
| 5 | <p>Da clic en OK en el mensaje de confirmación del sistema.</p>  <p>Aparecerá el documento con la descripción "Validación de acceso al SEG", con la información de fecha de carga, el concesionario que lo cargó y su usuario.</p>  <p><u>Nota:</u> Si se desea Eliminar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

Continúa en la siguiente página...

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

Validación accesos SEG, *continuación*

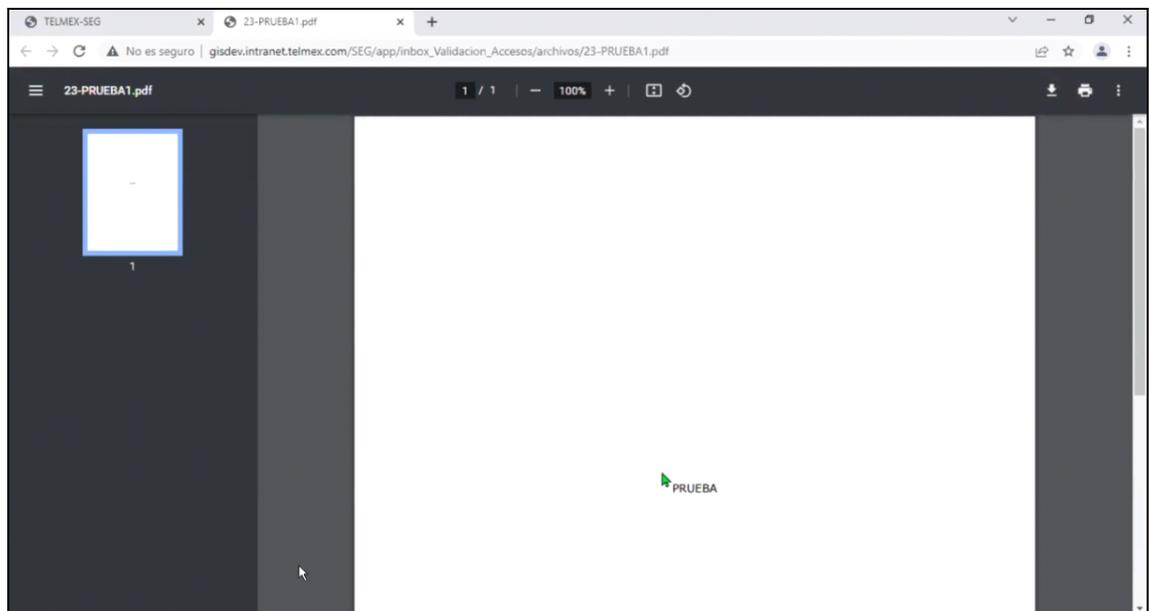
Al dar clic en el icono respectivo en la columna documento.



The screenshot shows a web application interface with search filters and a table of results. The filters include 'Fecha Inicio' and 'Fecha Fin' with input fields and a search button. The table has columns for 'Documento', 'descripcion', 'Fecha de carga', 'concesionario', and 'cargado_por'.

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

Nos permite visualizar el archivo.



2. Entrada y salida del SEG

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

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

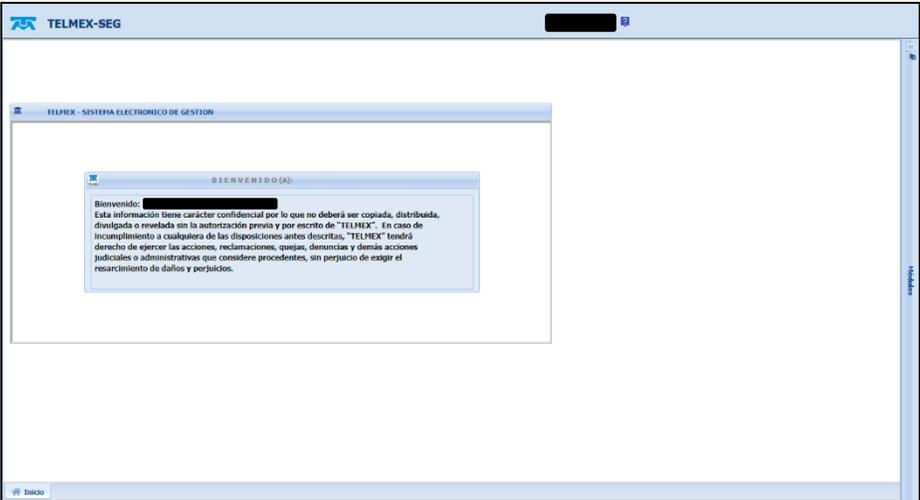
Entrada al SEG A continuación, se presenta el procedimiento para ingresar al Sistema Electrónico de Gestión.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Ingresar a la liga http://gis.intranet.telmex.com; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Capturar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Contraseña |

Continúa en la siguiente página...

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

Entrada al SEG, continuación

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



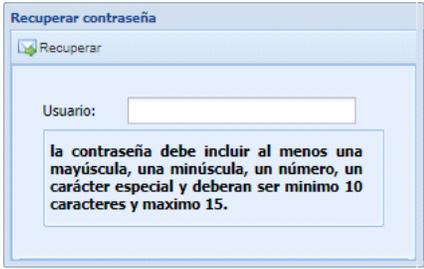
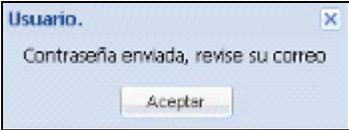
Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG

continuación...

Olvidó contraseña

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

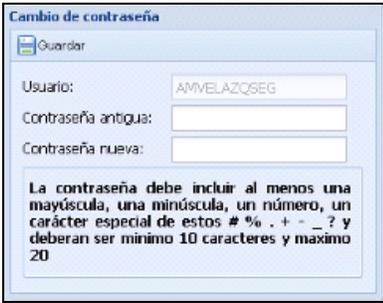
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en el vinculo, Olvidó contraseña.</p>  <p>Nota: Si no captura su usuario el sistema enviará el siguiente mensaje.</p>  |
| 2 | <p>Captura tu usuario en el campo requerido y da clic en Recuperar.</p>  <p>El sistema enviará una Nueva Contraseña a tu correo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

Continúa en la siguiente página...

2. Entrada y salida del SEG

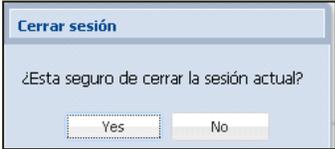
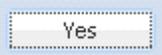
continuación...

Olvidó contraseña, continuación

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

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> |

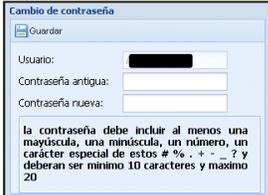
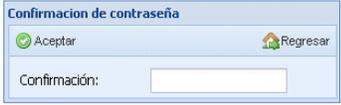
3. Herramientas básicas del SEG

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

El sistema despliega la siguiente ventana con las herramientas:



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

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

Continúa en la siguiente página...

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

Datos generales

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

Datos Generales del Usuario

Clave de Usuario: [Redacted]

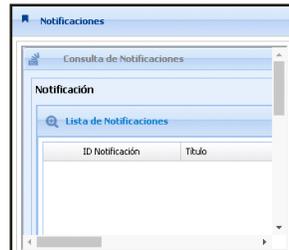
Concesionario: [Redacted]

Apellido paterno: [Redacted] Apellido materno: [Redacted] Nombre(s): [Redacted]

Puesto: [Redacted] Teléfono: [Redacted] Correo electrónico: [Redacted]

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

Notificaciones Esta opción permite revisar las notificaciones del sistema SEG.



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



Salir de herramientas Para salir de menú del usuario Dar clic en:

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

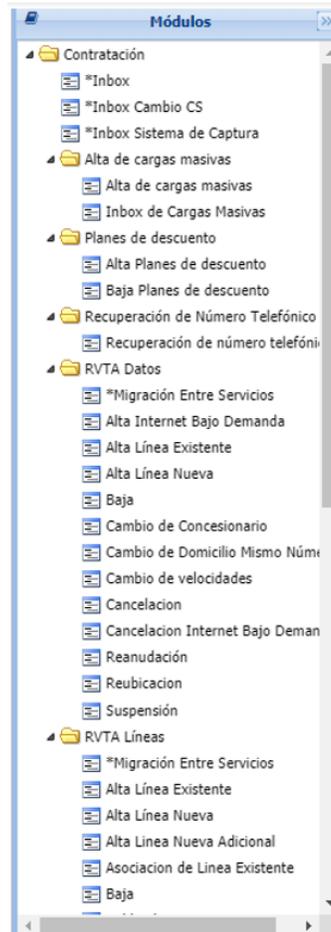


Para cerrar las pestañas, Dar clic en

4. Módulos de usuario CS Desagregación

Menú principal

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



Continúa en la siguiente página...

4. Módulos de usuario CS Desagregación continuación...

Perfil Contratación

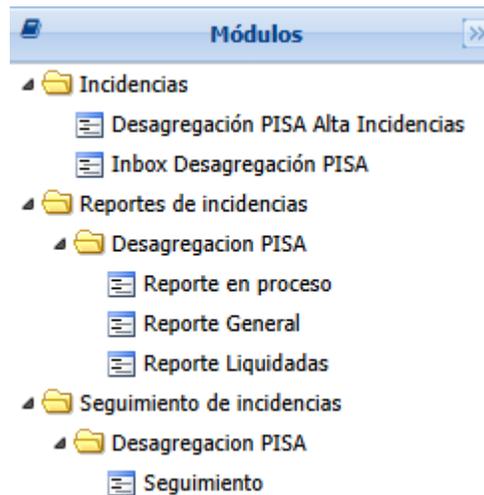
Los módulos que tendrá el usuario Concesionario/ Autorizado Solicitante (CS) en Desagregación, perfil de Contratación en el SEG, es el siguiente:

| Módulos | Módulos | Módulos | Módulos |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▲ Contratación <ul style="list-style-type: none"> *Inbox *Inbox Cambio CS ▲ Alta de cargas masivas <ul style="list-style-type: none"> Alta de cargas masivas Inbox de Cargas Masivas ▲ Paro de Reloj <ul style="list-style-type: none"> Solicitud paro de reloj Inbox paro de reloj reagenda ▲ Planes de descuento <ul style="list-style-type: none"> Alta Planes de descuento Baja Planes de descuento ▲ Recuperación de Número Telefónico <ul style="list-style-type: none"> Recuperación de número telefónico ▲ RVTA Datos <ul style="list-style-type: none"> *Migración Entre Servicios Alta Internet Bajo Demanda Alta Línea Existente Alta Línea Nueva Baja Cambio de Concesionario Cambio de Domicilio Mismo Núm Cambio de velocidades Cancelacion Cancelacion Internet Bajo Deman Reanudación Reubicacion Suspension | <ul style="list-style-type: none"> ▲ RVTA Líneas <ul style="list-style-type: none"> *Migración Entre Servicios Alta Línea Existente Alta Línea Nueva Alta Línea Nueva Adicional Armado Numero de Grupo Linea Asociacion de Línea Existente Baja Cableado Interior Cambio de Concesionario Cambio de Domicilio Mismo Núm Cambio de número Cancelacion Marcaciones y Bloqueos Reanudación Reubicacion Servicios Digitales Suspension | <ul style="list-style-type: none"> ▲ RVTA Paquetes <ul style="list-style-type: none"> *Migración Entre Servicios Alta Internet Bajo Demanda Alta Línea Existente Alta Línea Nueva Armado Numero de Grupo Paquete Baja Cableado Interior Cambio de Concesionario Cambio de Domicilio Mismo Núm Cambio de número Cambio de paquete Cancelacion Cancelacion Internet Bajo Deman Marcaciones y Bloqueos Reanudación Reubicacion Servicios Digitales Suspension Documentación <ul style="list-style-type: none"> ▲ Avisos Desagregacion <ul style="list-style-type: none"> Nueva tecnología, funcionalidad: Nuevas Ofertas Comerciales BD Oreda CDR's Consulta Información OREDA Consulta y repositorio de informació Modems Telmex Modems/ONT's Notificaciones y Avisos | <ul style="list-style-type: none"> ▲ Inbox candidatos a desagregaci <ul style="list-style-type: none"> Inbox candidatos a desagregaci ▲ Incidencias <ul style="list-style-type: none"> Desagregación PISA Alta Incidencias Inbox Desagregación PISA ▲ Notificaciones <ul style="list-style-type: none"> Generales <ul style="list-style-type: none"> Nuevas ofertas Mensajes ▲ Notificación Desagregacion <ul style="list-style-type: none"> Cierre de centrales ▲ Reportes <ul style="list-style-type: none"> ▲ Reportes Desagregación PISA <ul style="list-style-type: none"> Reporte general Reporte General Historico Solicitudes En Proceso Solicitudes liquidadas ▲ Reportes de incidencias <ul style="list-style-type: none"> ▲ Desagregacion PISA <ul style="list-style-type: none"> Reporte en proceso Reporte General Reporte Liquidadas Seguimiento <ul style="list-style-type: none"> ▲ Reportes Desagregación PISA <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento Desagregación PISA ▲ Seguimiento de incidencias <ul style="list-style-type: none"> Desagregacion PISA <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento ▲ Trabajos Especiales <ul style="list-style-type: none"> Trabajos Especiales Reventas ▲ Validación accesos SEG <ul style="list-style-type: none"> Validación accesos SEG |

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

Perfil Operación

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

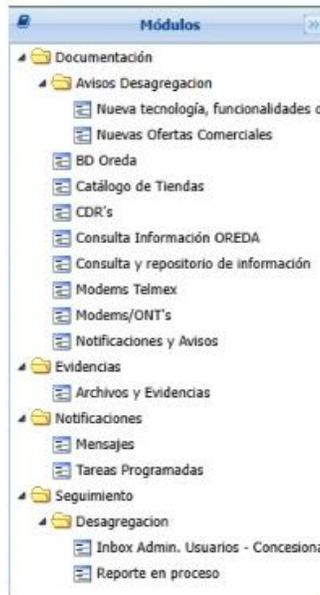


Continúa en la siguiente página...

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

Perfil Consulta

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



Continúa en la siguiente página...

4. Módulos de usuario CS Desagregación continuación...

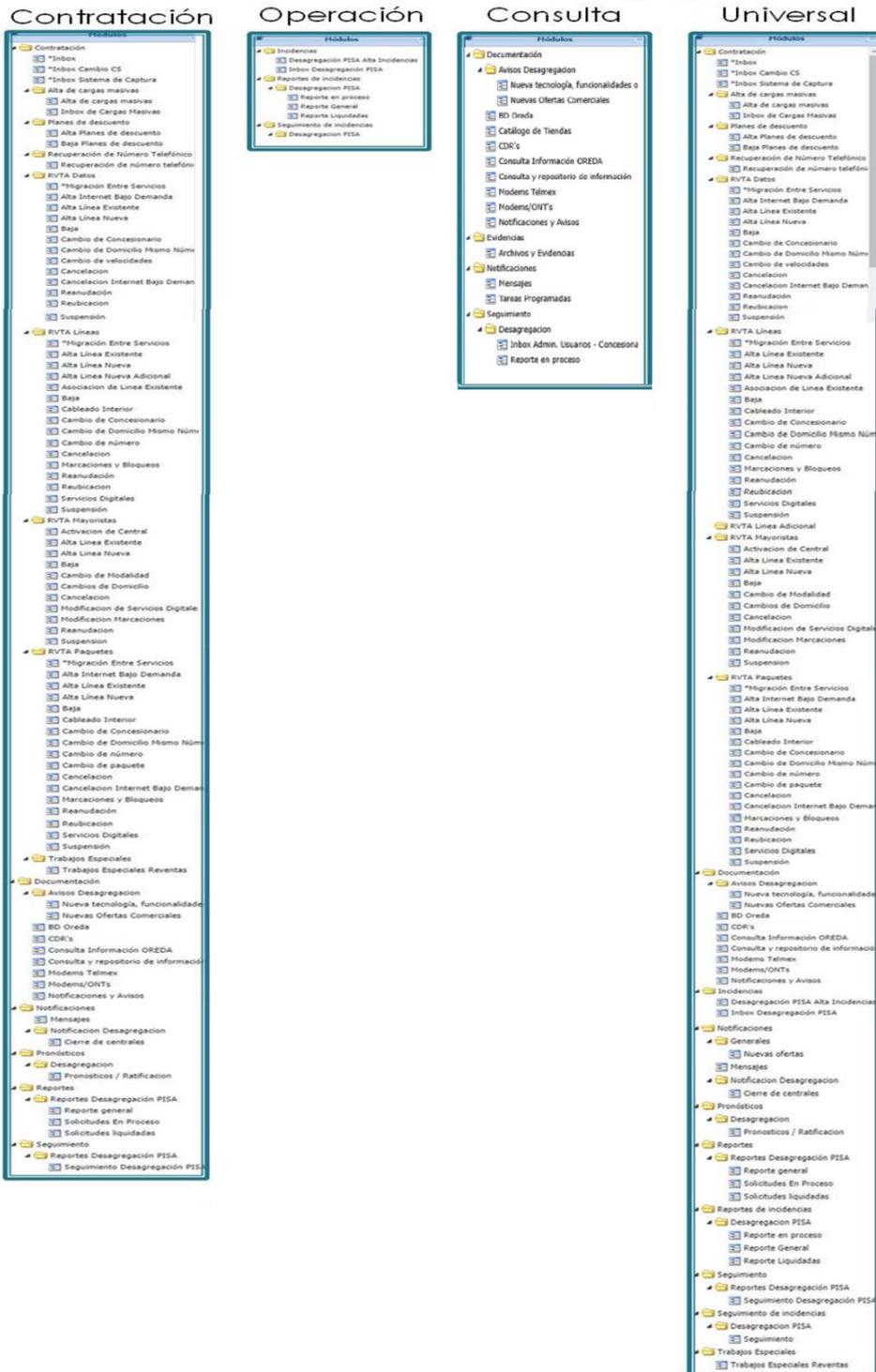
Perfil Universal

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

| Módulos | Módulos | Módulos | Módulos |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▲ Contratación <ul style="list-style-type: none"> ☒ *Inbox ☒ *Inbox Cambio CS ▲ Alta de cargas masivas <ul style="list-style-type: none"> ☒ Alta de cargas masivas ☒ Inbox de Cargas Masivas ▲ Paro de Reloj <ul style="list-style-type: none"> ☒ Solicitud paro de reloj ☒ Inbox paro de reloj reagenda ▲ Planes de descuento <ul style="list-style-type: none"> ☒ Alta Planes de descuento ☒ Baja Planes de descuento ▲ Recuperación de Número Telefónico <ul style="list-style-type: none"> ☒ Recuperación de número telefónico ▲ RVTA Datos <ul style="list-style-type: none"> ☒ *Migración Entre Servicios ☒ Alta Internet Bajo Demanda ☒ Alta Línea Existente ☒ Alta Línea Nueva ☒ Baja ☒ Cambio de Concesionario ☒ Cambio de Domicilio Mismo Número ☒ Cambio de velocidades ☒ Cancelacion ☒ Cancelacion Internet Bajo Demanda ☒ Reanudación ☒ Reubicacion ☒ Suspensión | <ul style="list-style-type: none"> ▲ RVTA Líneas <ul style="list-style-type: none"> ☒ *Migración Entre Servicios ☒ Alta Línea Existente ☒ Alta Línea Nueva ☒ Alta Línea Nueva Adicional ☒ Armado Numero de Grupo Línea ☒ Asociacion de Línea Existente ☒ Baja ☒ Cableado Interior ☒ Cambio de Concesionario ☒ Cambio de Domicilio Mismo Número ☒ Cambio de número ☒ Cancelacion ☒ Marcaciones y Bloqueos ☒ Reanudación ☒ Reubicacion ☒ Servicios Digitales ☒ Suspensión | <ul style="list-style-type: none"> ▲ RVTA Paquetes <ul style="list-style-type: none"> ☒ *Migración Entre Servicios ☒ Alta Internet Bajo Demanda ☒ Alta Línea Existente ☒ Alta Línea Nueva ☒ Armado Numero de Grupo Paquete ☒ Baja ☒ Cableado Interior ☒ Cambio de Concesionario ☒ Cambio de Domicilio Mismo Número ☒ Cambio de número ☒ Cambio de paquete ☒ Cancelacion ☒ Cancelacion Internet Bajo Demanda ☒ Marcaciones y Bloqueos ☒ Reanudación ☒ Reubicacion ☒ Servicios Digitales ☒ Suspensión ▲ Documentación <ul style="list-style-type: none"> ▲ Avisos Desagregacion <ul style="list-style-type: none"> ☒ Nueva tecnología, funcionalidades ☒ Nuevas Ofertas Comerciales ☒ BD Oreda ☒ CDR's ☒ Consulta Información OREDA ☒ Consulta y repositorio de información ☒ Modems Telmex ☒ Modems/ONT's ☒ Notificaciones y Avisos | <ul style="list-style-type: none"> ▲ Inbox candidatos a desagregación <ul style="list-style-type: none"> ☒ Inbox candidatos a desagregación ▲ Incidencias <ul style="list-style-type: none"> ☒ Desagregación PISA Alta Incidencias ☒ Inbox Desagregación PISA ▲ Notificaciones <ul style="list-style-type: none"> ▲ Generales <ul style="list-style-type: none"> ☒ Nuevas ofertas ☒ Mensajes ▲ Notificación Desagregacion <ul style="list-style-type: none"> ☒ Cierre de centrales ▲ Reportes <ul style="list-style-type: none"> ▲ Reportes Desagregación PISA <ul style="list-style-type: none"> ☒ Reporte general ☒ Reporte General Historico ☒ Solicitudes En Proceso ☒ Solicitudes liquidadas ▲ Reportes de incidencias <ul style="list-style-type: none"> ▲ Desagregacion PISA <ul style="list-style-type: none"> ☒ Reporte en proceso ☒ Reporte General ☒ Reporte Liquidadas ▲ Seguimiento <ul style="list-style-type: none"> ▲ Reportes Desagregación PISA <ul style="list-style-type: none"> ☒ Seguimiento Desagregación PISA ▲ Seguimiento de incidencias <ul style="list-style-type: none"> ▲ Desagregacion PISA <ul style="list-style-type: none"> ☒ Seguimiento ▲ Trabajos Especiales <ul style="list-style-type: none"> ☒ Trabajos Especiales Reventas ▲ Validación accesos SEG <ul style="list-style-type: none"> ☒ Validación accesos SEG |

5. Diagramas de navegación

Módulos de los Perfiles de Desagregación



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.1 Contratación

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

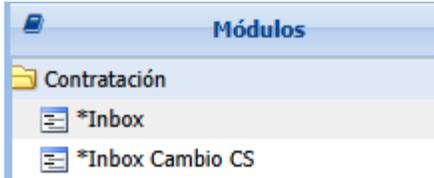
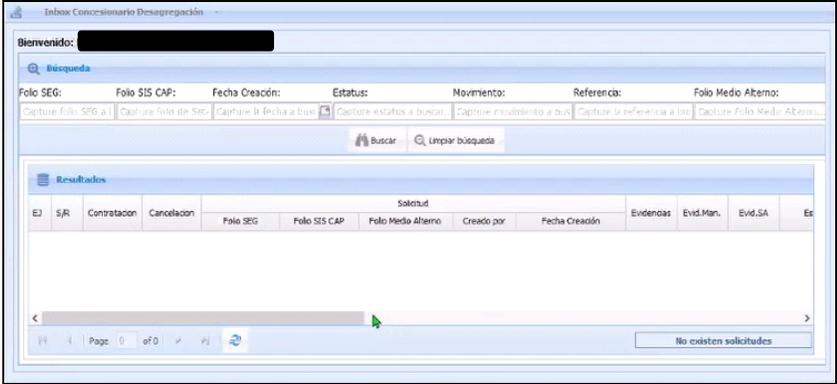
La primera Opción Inbox, permite consultar las solicitudes de Alta, Baja, Cancelaciones, etc...

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

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

Inbox

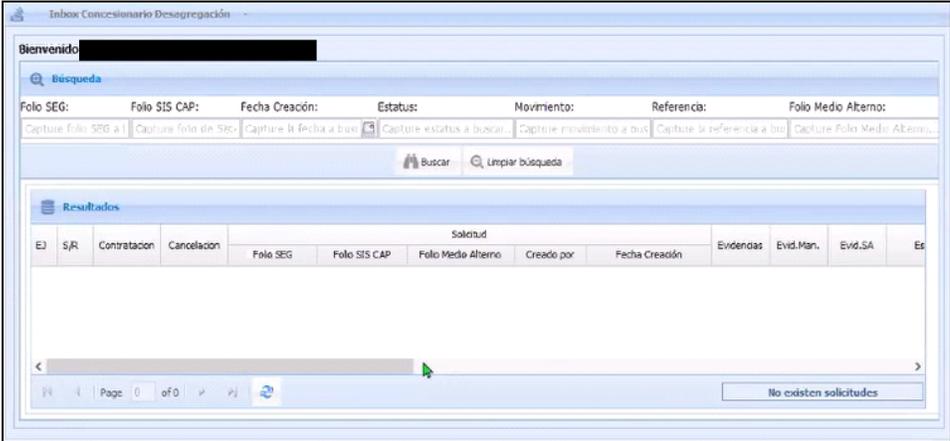
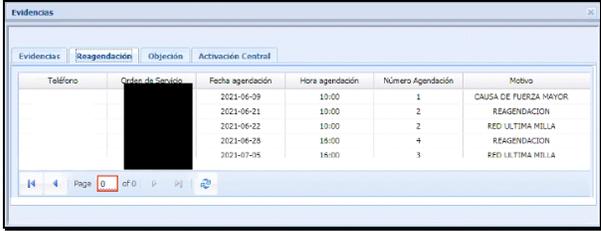
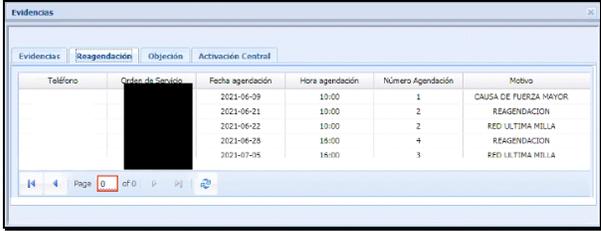
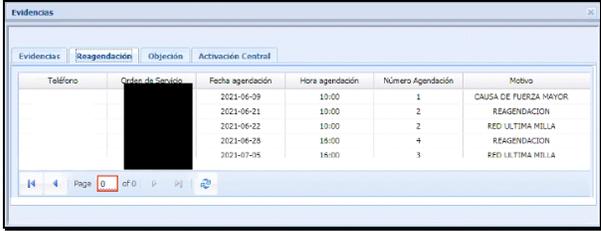
Procedimiento para realizar la consulta de Inbox de los servicios de Desagregación.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | Localizar la pestaña Módulos , en la pantalla.. <div style="text-align: center;">  </div> |
| 2 | Seleccionar la opción Inbox , con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: <div style="text-align: center;">  </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.1 Contratación, continuación...

Inbox,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | |
|--|--|-----------------|-------------|-----------------------------|---|--|---|
| 3 | Seleccionar o Capturar los criterios de búsqueda disponibles: <ul style="list-style-type: none"> • Folio SEG • Folio SISCAP • Fecha de creación • Estatus • Movimiento • Referencia • Folio Medio Alterno | | | | | | |
| 4 | Dar clic en Buscar , el sistema desplegará los resultados que coincidan con los criterios utilizados.  | | | | | | |
| 5 | <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="467 1297 821 1333">Si requieres...</th> <th data-bbox="821 1297 1461 1333">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="467 1333 821 1409">Realizar una nueva consulta</td> <td data-bbox="821 1333 1461 1409">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1409 821 1822">Consultar los motivos de reagendación y cantidad solicitadas de estas.</td> <td data-bbox="821 1409 1461 1822"> Dar clic en  de la columna de evidencias, el sistema desplegará la siguiente pantalla; Seleccionar la pestaña Reagendación.  </td> </tr> </tbody> </table> | Si requieres... | Entonces... | Realizar una nueva consulta | Dar clic en  | Consultar los motivos de reagendación y cantidad solicitadas de estas. | Dar clic en  de la columna de evidencias, el sistema desplegará la siguiente pantalla; Seleccionar la pestaña Reagendación .  |
| Si requieres... | Entonces... | | | | | | |
| Realizar una nueva consulta | Dar clic en  | | | | | | |
| Consultar los motivos de reagendación y cantidad solicitadas de estas. | Dar clic en  de la columna de evidencias, el sistema desplegará la siguiente pantalla; Seleccionar la pestaña Reagendación .  | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.1 Contratación, *continuación...*

Inbox Cambio Concesionario

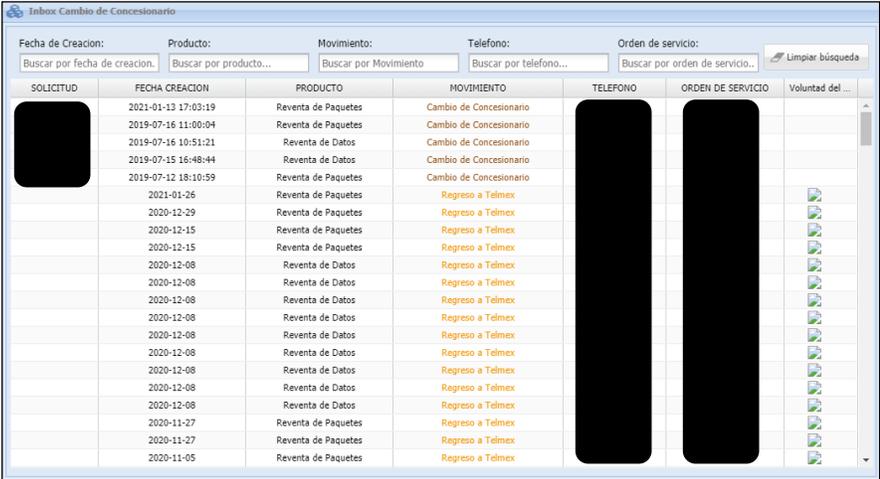
Procedimiento para realizar la consulta de solicitudes de cambio de concesionario.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.1 Contratación, continuación...

Inbox Cambio Concesionario, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Inbox Cambio CS, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 3 | <p>Capturar los criterios de búsqueda disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de creación • Producto (Reventa de Paquetes, datos o Líneas) • Movimiento • Teléfono • Orden de servicio |
| 4 | <p>Seleccionar el registro a consultar, para visualizar el formato de Voluntad del suscriptor Dar clic en , el sistema desplegará el siguiente formato:</p>  |

6.4.2 Alta de cargas masivas

Introducción

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

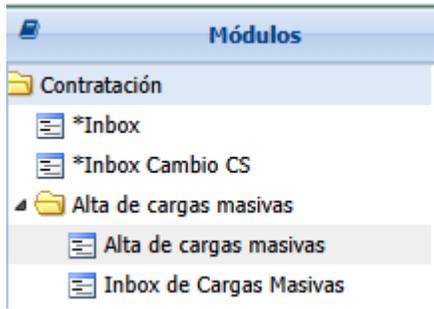
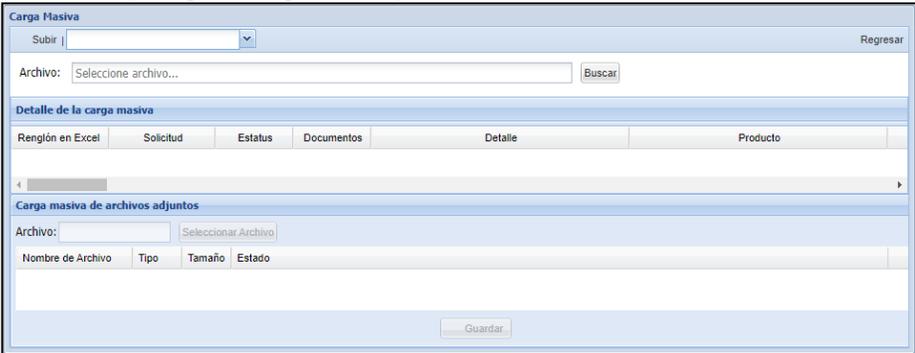
Campos Layout

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

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

Descarga de archivos

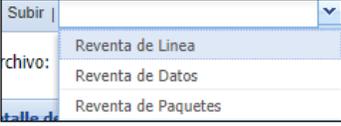
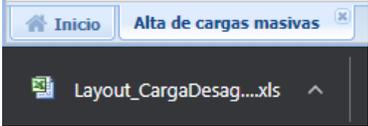
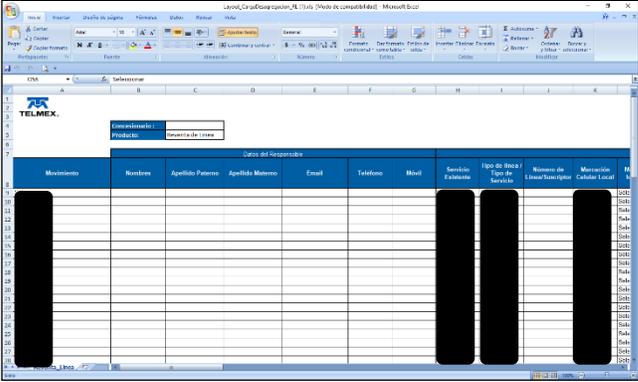
A continuación, se presenta el procedimiento para descargar el archivo Excel para la generación de Cargas masivas.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla</p>  |
| 2 | <p>El sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas, continuación...

Descarga de archivos, continuación

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

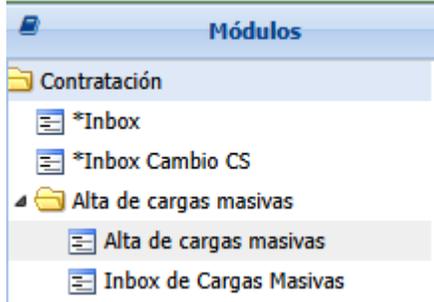
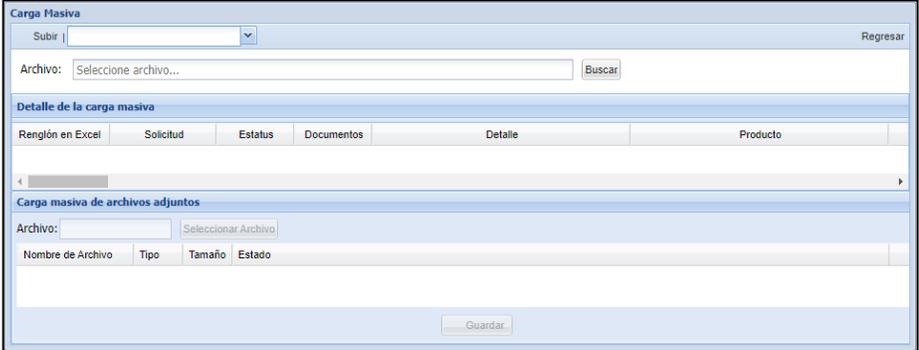
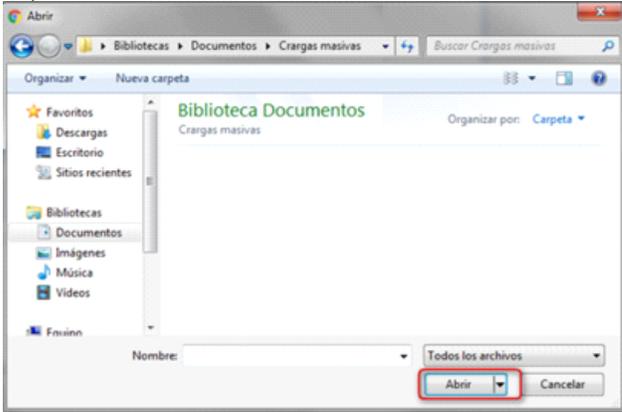
Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas,

continuación...

Carga de archivos

Procedimiento para añadir la carga del archivo de Cargas Masivas.

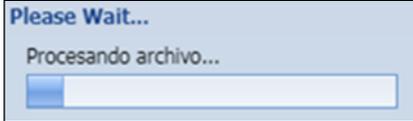
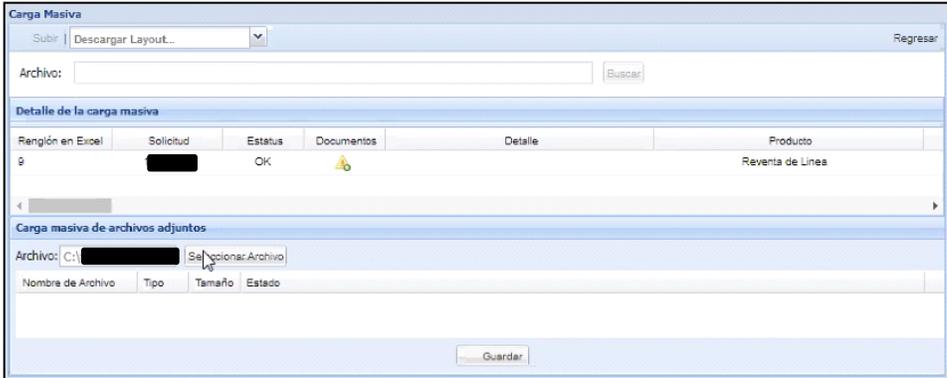
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla.</p>  |
| 2 | <p>El sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 3 | <p>Dar clic en Buscar, del campo Seleccionar archivo... el sistema desplegará el explorador:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas,

continuación...

Carga de archivos, continuación

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

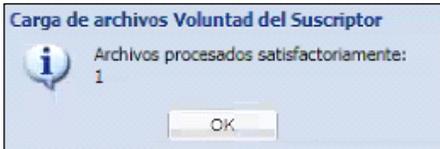
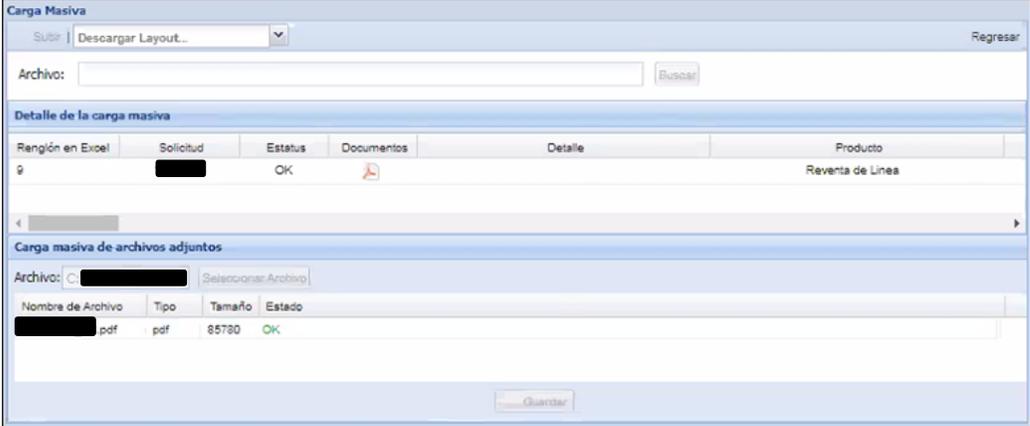
Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas,

continuación...

Carga de archivos, continuación

Carga de archivos adjuntos.

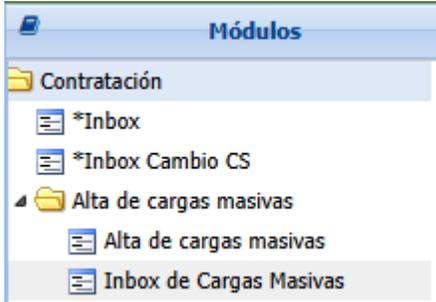
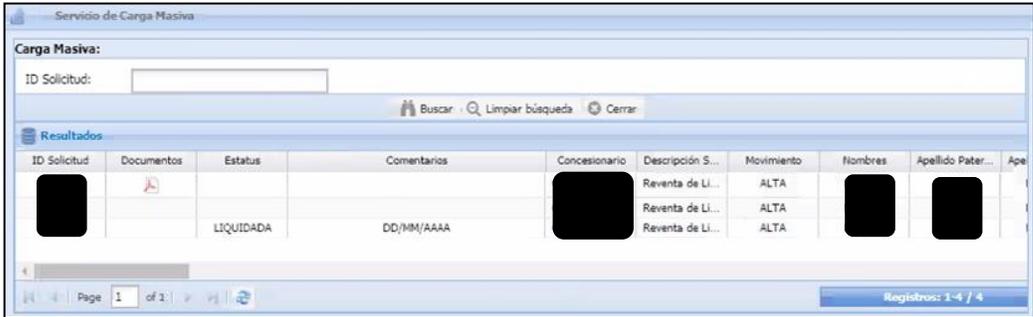
| Paso | Acción |
|------|--|
| 7 | Dar clic en  , el sistema desplegará el explorador de Windows. |
| 8 | <p>Seleccionar el archivo y Dar clic en Abrir, el sistema desplegará la siguiente ventana.</p>  <p>Importante: El archivo de voluntad debe estar en un formato ZIP, de lo contrario el sistema desplegará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

Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas, continuación...

Inbox Cargas Masivas

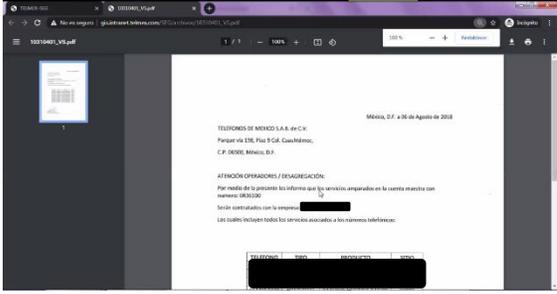
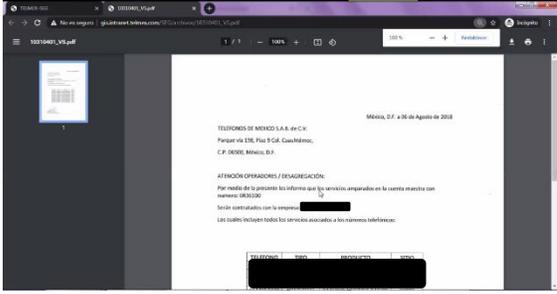
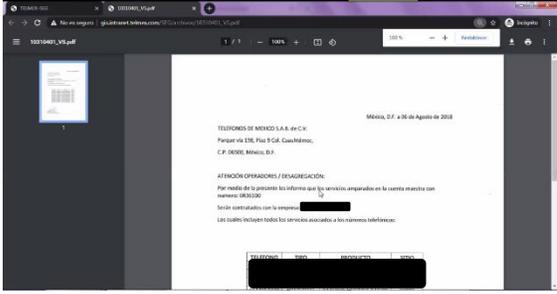
Procedimiento para consulta de las solicitudes de Cargas masivas.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.2 Alta de cargas masivas, continuación...

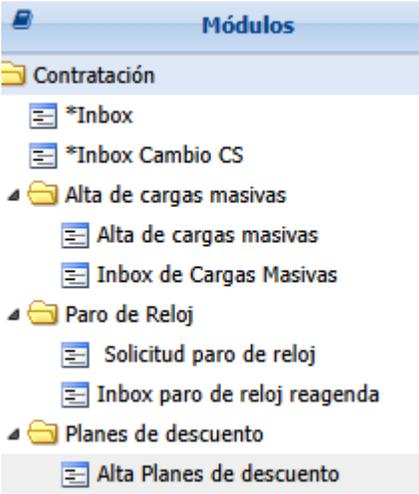
Inbox Cargas Masivas, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | |
|--|---|-------------------|-------------|------------------------|---|-----------------------|---|--|--|
| 5 | <p>Proceder de acuerdo con lo siguiente.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; width: 50%;">Si se requiere...</th> <th style="text-align: center; width: 50%;">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Realizar otra consulta</td> <td style="padding: 5px;">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Finalizar tu consulta</td> <td style="padding: 5px;">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Consultar la carta de voluntad del cliente</td> <td style="padding: 5px;"> <p>Dar clic en  , el sistema despliega en una nueva pestaña del navegador el archivo PDF.</p>  </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Realizar otra consulta | Dar clic en  | Finalizar tu consulta | Dar clic en  | Consultar la carta de voluntad del cliente | <p>Dar clic en  , el sistema despliega en una nueva pestaña del navegador el archivo PDF.</p>  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | | | |
| Realizar otra consulta | Dar clic en  | | | | | | | | |
| Finalizar tu consulta | Dar clic en  | | | | | | | | |
| Consultar la carta de voluntad del cliente | <p>Dar clic en  , el sistema despliega en una nueva pestaña del navegador el archivo PDF.</p>  | | | | | | | | |

6.4.3 Planes de Descuento

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

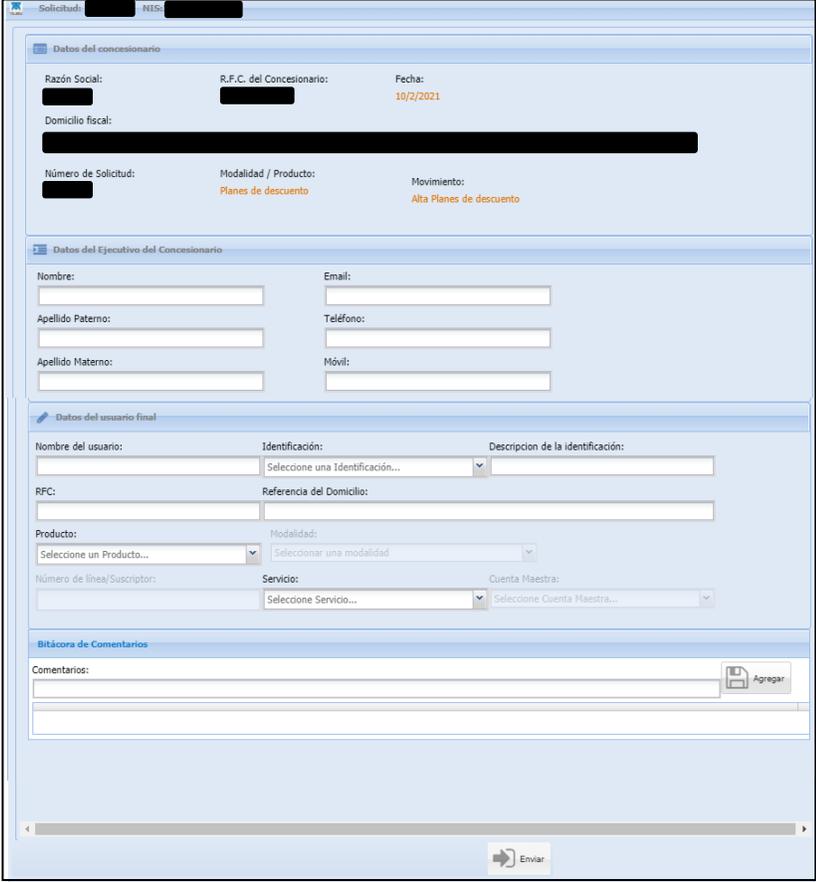
Alta Planes de Descuento Procedimiento para dar de alta un plan de descuento.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento, continuación...

Alta Planes de Descuento, continuación

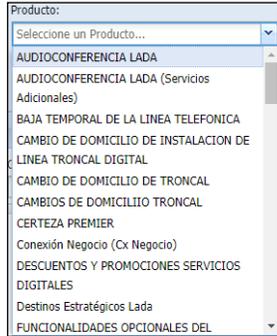
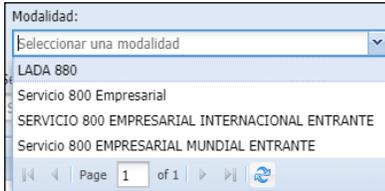
| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>El sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento,

continuación...

Alta Planes de Descuento, continuación

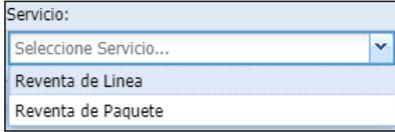
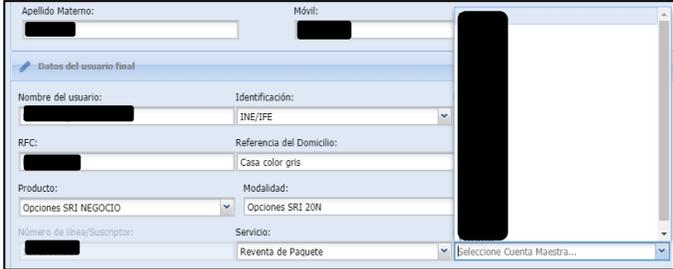
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no se cierre la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Seleccionar del campo Producto, el Plan de descuento solicitado:</p>  <p>Nota: Dependiendo del producto seleccionado el sistema habilitará el campo Número de Línea Suscriptor.</p> |
| 6 | <p>Seleccionar la modalidad del Plan de descuento seleccionado:</p>  <p>Nota: No todos los Planes de descuento cuentan con una Modalidad.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento,

continuación...

Alta Planes de Descuento, continuación

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

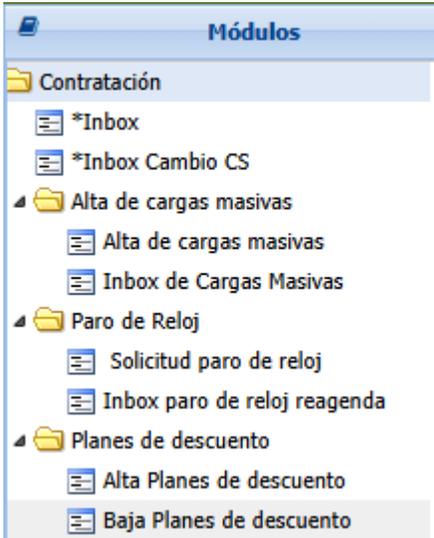
Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento,

continuación...

Baja Planes de Descuento

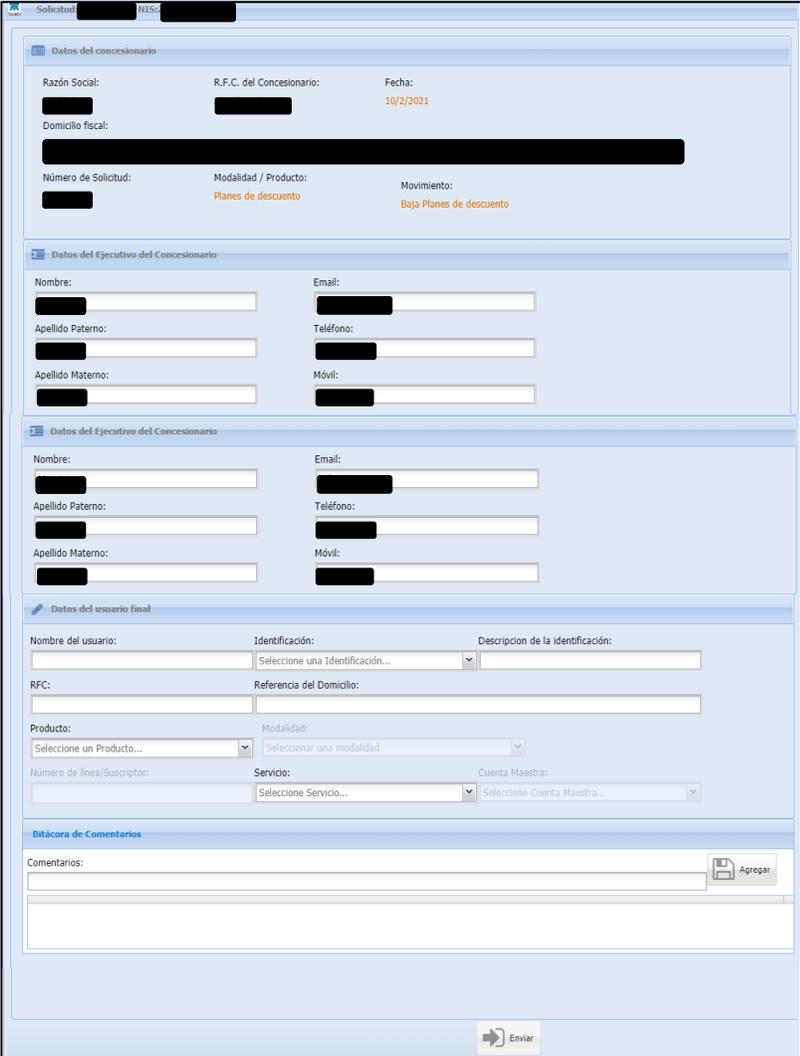
Procedimiento para solicitar la Baja de los planes de Descuento.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. The menu is expanded to show a list of options: <ul style="list-style-type: none"> Contratación <ul style="list-style-type: none"> *Inbox *Inbox Cambio CS Alta de cargas masivas <ul style="list-style-type: none"> Alta de cargas masivas Inbox de Cargas Masivas Paro de Reloj <ul style="list-style-type: none"> Solicitud paro de reloj Inbox paro de reloj reagenda Planes de descuento <ul style="list-style-type: none"> Alta Planes de descuento Baja Planes de descuento (highlighted) </p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento, continuación...

Baja Planes de Descuento, continuación

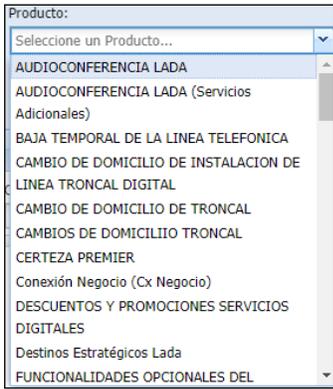
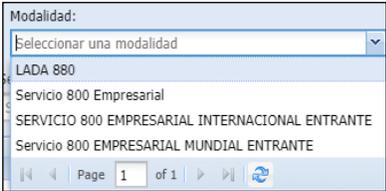
| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>El sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento,

continuación...

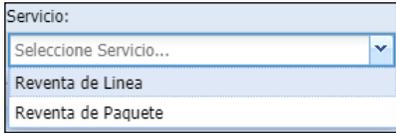
Baja Planes de Descuento, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Seleccionar del campo Producto el Plan de descuento a dar de baja:</p>  <p>Nota: Depende del producto seleccionado el sistema habilitará el campo Número de Línea Suscriptor.</p> |
| 6 | <p>Seleccionar la modalidad del Plan de descuento seleccionado:</p>  <p>Nota: No todos los Planes de descuento cuentan con una Modalidad.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.3 Planes de Descuento, continuación...

Baja Planes de Descuento, continuación

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

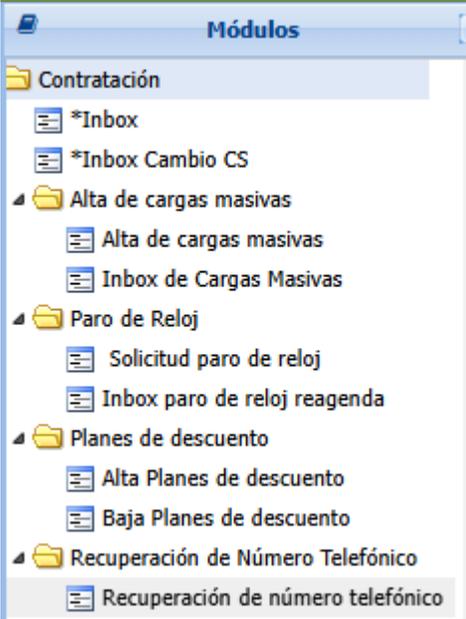
6.4.4 Recuperación de número Telefónico

**Módulo
Contratación
Recuperación
de número
telefónico**

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

**Recuperación
de número
telefónico**

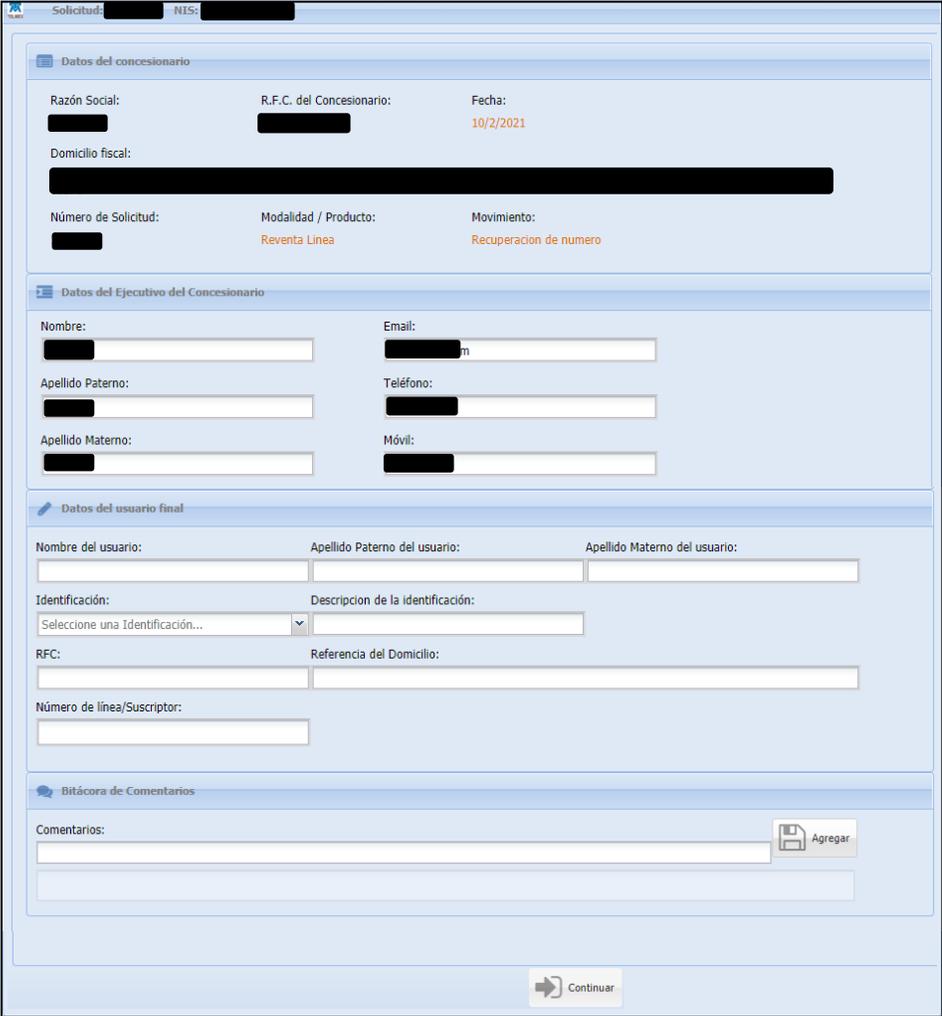
Procedimiento para la recuperación de un número telefónico.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar la pestaña Módulos, en la pantalla.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Under this menu, there are several sub-menus: 'Contratación', 'Alta de cargas masivas', 'Paro de Reloj', 'Planes de descuento', and 'Recuperación de Número Telefónico'. The 'Recuperación de número telefónico' option is highlighted in blue.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

Recuperación de número telefónico, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Recuperación de Número Telefónico, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico,

continuación...

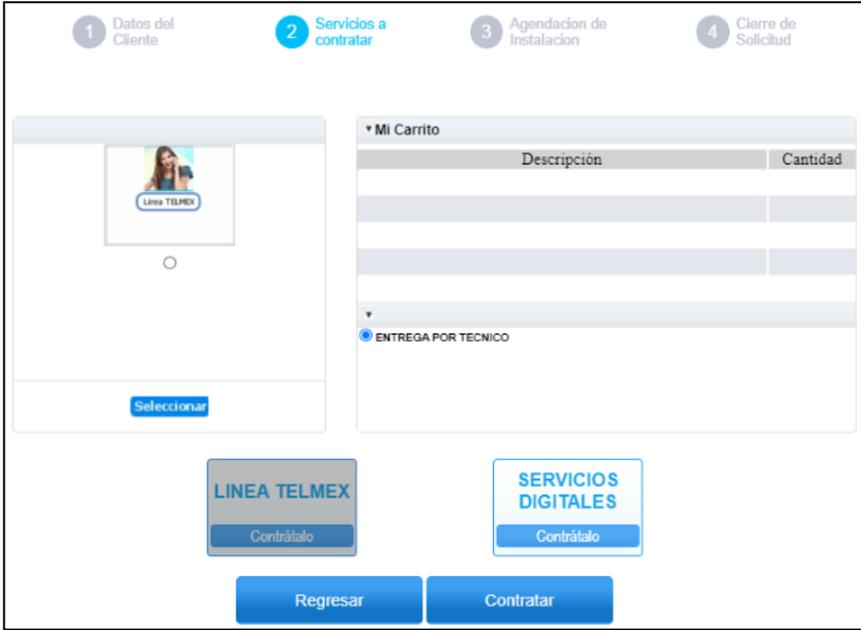
Recuperación de número telefónico, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) del usuario • Apellido Paterno del usuario • Apellido Materno del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="737 1467 1187 1671" style="text-align: center;"> <p>The screenshot shows a light blue dialog box with a title bar that says 'Continuar'. Below the title bar, the text reads '¿Está seguro que desea Continuar.?' followed by two buttons: 'Yes' and 'No'. The 'Yes' button is highlighted with a dashed border.</p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

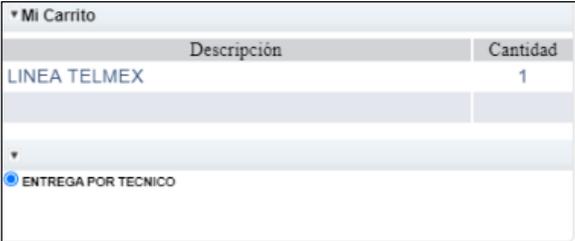
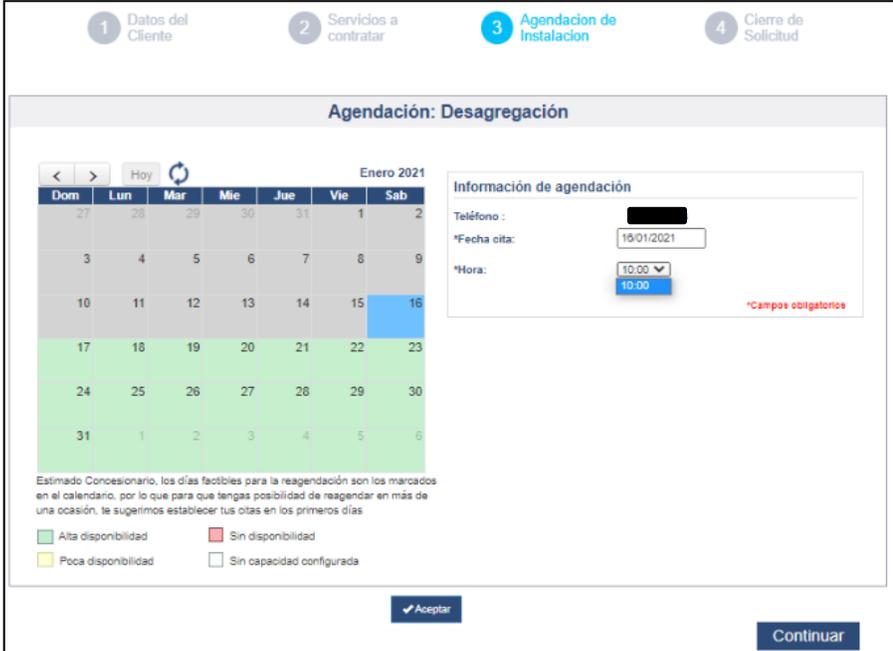
Recuperación de número telefónico, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

Recuperación de número telefónico, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico, continuación...

Recuperación de número telefónico, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | <p>Seleccionar la fecha, a solicitud del cliente, de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema, en color verde; como se muestra a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mar</th> <th>Mie</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles horarios de instalación, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Entre semana <div data-bbox="695 1108 1230 1386" data-label="Form"> </div> * Fin de semana <div data-bbox="695 1507 1247 1696" data-label="Form"> </div> | Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.4 Recuperación de número Telefónico,

continuación...

Recuperación de número telefónico, continuación

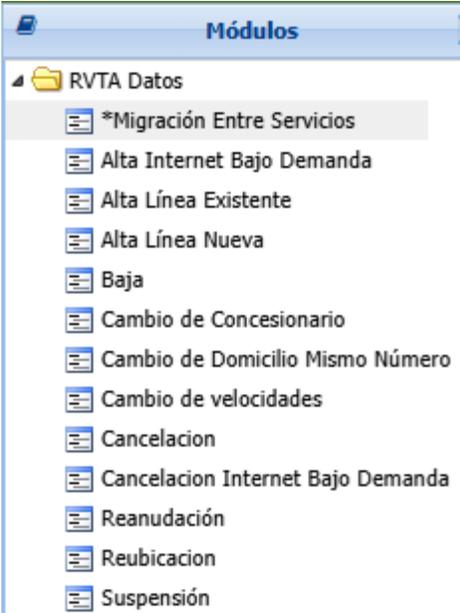
| Paso | Acción |
|------|--|
| 13 | <p>Seleccionar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 14 | <p>Dar clic en Continua, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;">  </div> |
| 15 | <p>Dar clic en Terminar.</p> |

6.4.5 Reventa de Datos

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

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

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

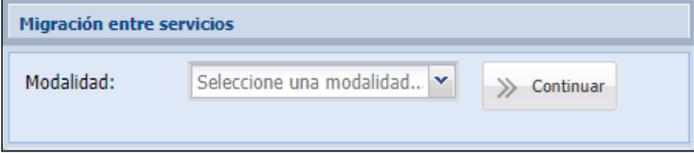
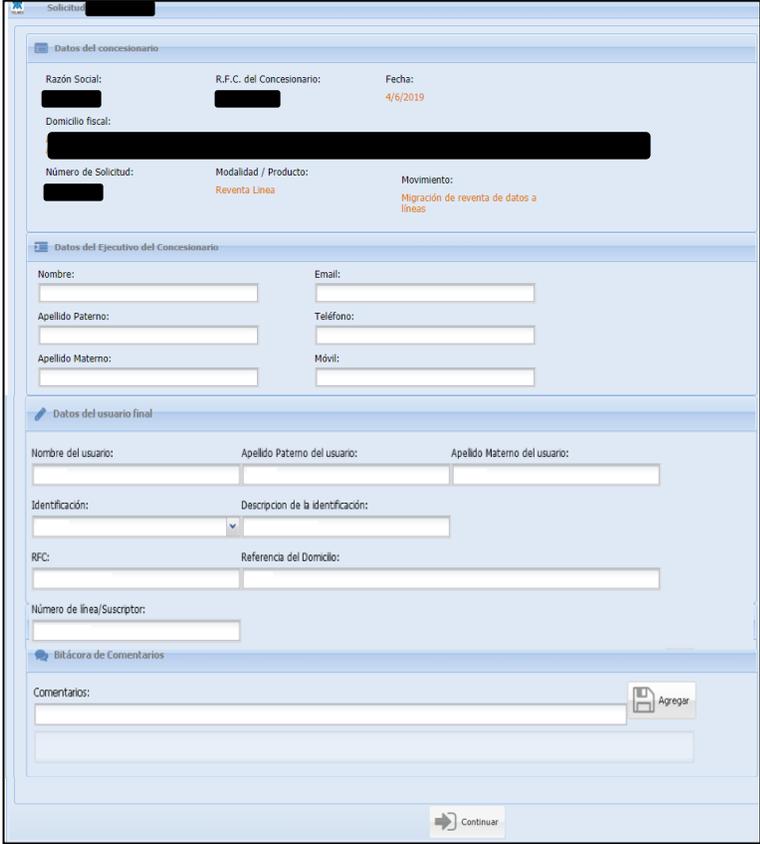
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Migración
servicios,
continuación**

entre

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Migración entre servicios, continuación

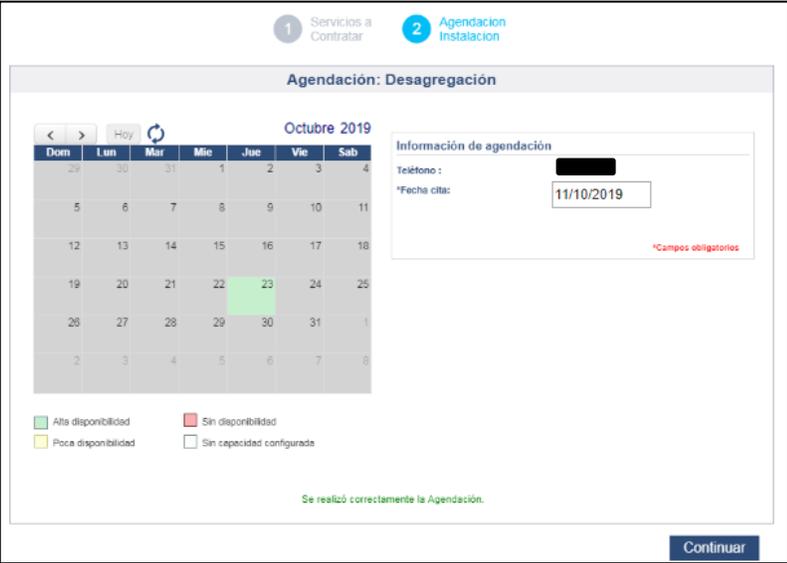
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="743 1346 1187 1541" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; color: #0056b3; font-weight: bold;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Migración entre servicios, continuación

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

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Migración entre servicios, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Seleccionar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 4 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;"> Exportar </div> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 24 de Diciembre de 2020 01:30 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 26 de Diciembre de 2020</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Anterior: REVENTA DATOS</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA LINEA</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Migración de reventa datos a reventa línea</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Velocidad Anterior: INFINITUM PURO 30 MB</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"> Terminar </p> </div> |
| 5 | Dar clic en Terminar . |

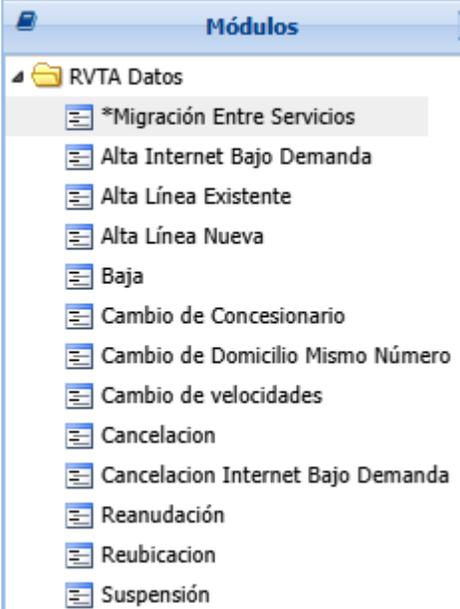
Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Migración entre servicios, *continuación*

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

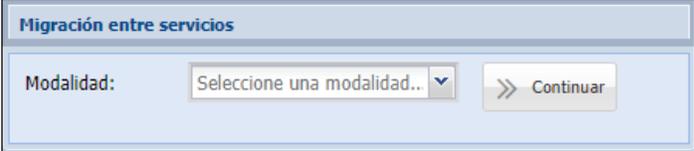
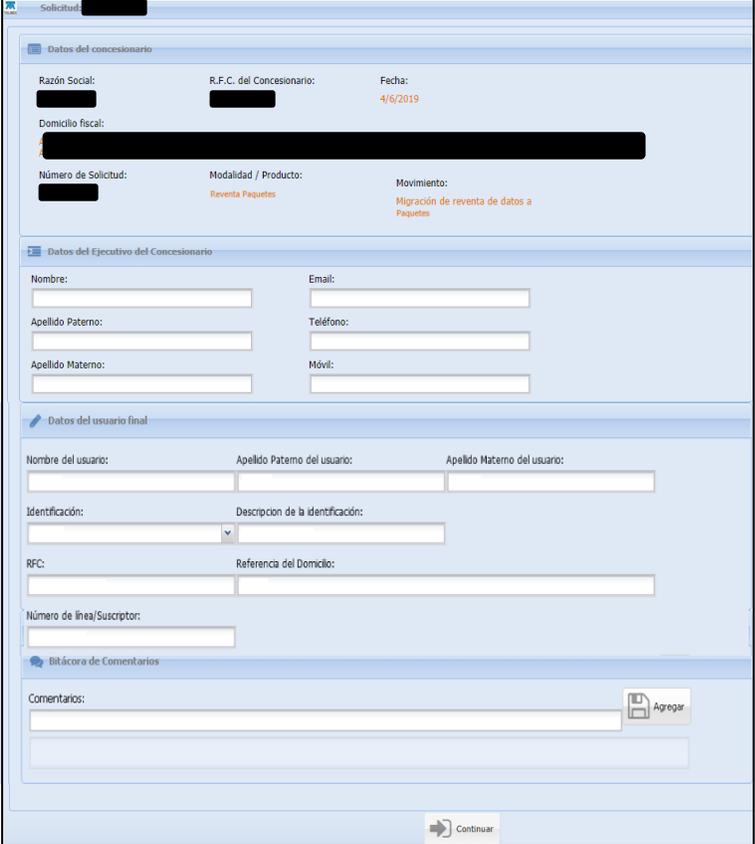
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Migración
servicios,
continuación**

entre

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Migración entre servicios, continuación

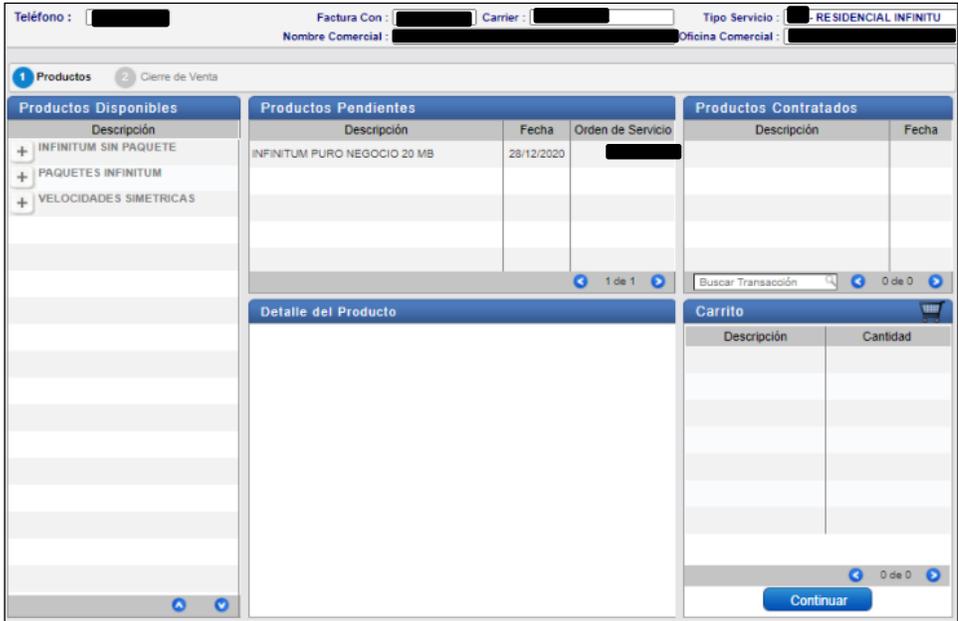
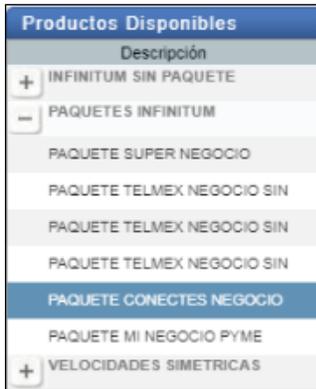
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="743 1346 1188 1541" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; color: #0056b3; font-weight: bold;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Migración entre servicios, continuación

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

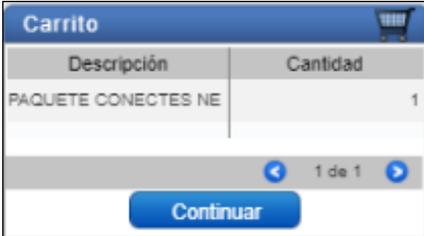
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web interface for product selection. At the top, there are fields for 'Teléfono', 'Factura Con', 'Carrier', 'Tipo Servicio' (RESIDENCIAL INFINITU), 'Nombre Comercial', and 'Oficina Comercial'. Below this, there are three main sections: 'Productos Disponibles' (listing 'INFINITUM SIN PAQUETE', 'PAQUETES INFINITUM', and 'VELOCIDADES SIMETRICAS'), 'Productos Pendientes' (with columns for 'Descripción', 'Fecha', and 'Orden de Servicio'), and 'Productos Contratados' (with columns for 'Descripción' and 'Fecha'). There is also a 'Detalle del Producto' section and a 'Carrito' (shopping cart) section. A 'Continuar' button is visible at the bottom right.</p> |
| 2 | <p>Identificar, en el campo Productos Contratados, el Infinitem que tiene contratado el cliente; en la columna Productos Disponibles el sistema desplegará los paquetes disponibles.</p>  <p>The close-up shows a list of available products under the heading 'Productos Disponibles'. The list includes: 'INFINITUM SIN PAQUETE', 'PAQUETES INFINITUM', 'PAQUETE SUPER NEGOCIO', 'PAQUETE TELMEX NEGOCIO SIN', 'PAQUETE TELMEX NEGOCIO SIN', 'PAQUETE TELMEX NEGOCIO SIN', 'PAQUETE CONECTES NEGOCIO' (highlighted in blue), 'PAQUETE MI NEGOCIO PYME', and 'VELOCIDADES SIMETRICAS'. Each item has a plus or minus sign to its left.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Migración entre servicios,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|---|--------------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|------------------------------|--------------------------|--------------|------|------|--------------------|-------------------------|--------------------|----------|------|------|--------------------|--|--|
| 3 | <p>Seleccionar el paquete que requiere el cliente; observar que, en el campo Detalle de Producto, el sistema despliega el botón Agregar, Como se muestra a continuación:</p>  <p>Importante: Al seleccionar un servicio diferente a la que tenía contratado el cliente, el sistema desplegará la siguiente ventana:</p>  <p>Dar clic en Aceptar y continúa con el procedimiento.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | <p>Dar clic en Agregar, el sistema realizará las validaciones técnicas para indicar la velocidad real a la que se podrá navegar, como se muestra a continuación:</p>  <table border="1" data-bbox="708 1186 1203 1486"> <thead> <tr> <th></th> <th>Servicio Actual</th> <th>Nuevo Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio contratado :</td> <td>INFINITUM PURO NEGOCIO 20 MB</td> <td>PAQUETE CONECTES NEGOCIO</td> </tr> <tr> <td>Tecnología :</td> <td>GPON</td> <td>GPON</td> </tr> <tr> <td>Oferta comercial :</td> <td>Inf Neg Premium 20 MB F</td> <td>Infinitum 20 MB FO</td> </tr> <tr> <td>Máxima :</td> <td>1000</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>Factor Comercial :</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Continuar</p> | | Servicio Actual | Nuevo Servicio | Servicio contratado : | INFINITUM PURO NEGOCIO 20 MB | PAQUETE CONECTES NEGOCIO | Tecnología : | GPON | GPON | Oferta comercial : | Inf Neg Premium 20 MB F | Infinitum 20 MB FO | Máxima : | 1000 | 1000 | Factor Comercial : | | |
| | Servicio Actual | Nuevo Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicio contratado : | INFINITUM PURO NEGOCIO 20 MB | PAQUETE CONECTES NEGOCIO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tecnología : | GPON | GPON | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Oferta comercial : | Inf Neg Premium 20 MB F | Infinitum 20 MB FO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Máxima : | 1000 | 1000 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Factor Comercial : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | <p>Dar clic en Continuar y observar que, en el campo Carrito, el sistema ya incluyó el paquete a contratar, como se muestra a continuación.</p>  <table border="1" data-bbox="743 1570 1167 1806"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PAQUETE CONECTES NE</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Continuar</p> | Descripción | Cantidad | PAQUETE CONECTES NE | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción | Cantidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PAQUETE CONECTES NE | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Migración entre servicios, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

Migración entre
servicios,
continuación

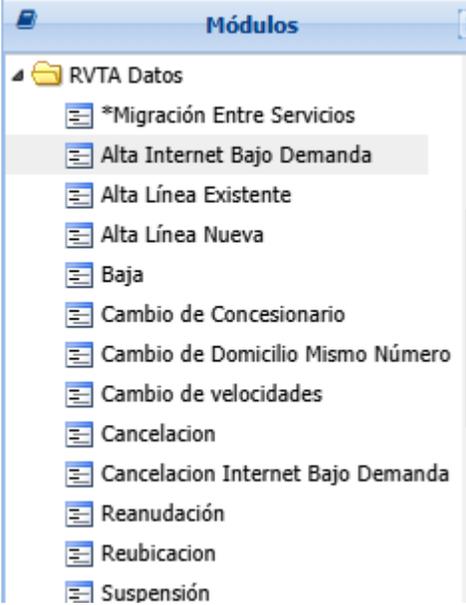
| Paso | Acción |
|------|--|
| 9 | <p>Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="597 537 1333 621" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; color: green;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 10 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="513 722 1416 1470" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="text-align: right;"> Exportar  </div> <p>Estimado: [Redacted]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted]</p> <p>Fecha: 28 de Diciembre de 2020 07:14 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 31 de Diciembre de 2020</p> <p>Orden de servicio: [Redacted]</p> <p>Servicio Anterior: REVENTA DATOS</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: COMERCIAL</p> <p>Movimiento: Migración de reventa datos a reventa paquete</p> <p>Teléfono: [Redacted]</p> <p>NIS: [Redacted]</p> <p>Folio: [Redacted]</p> <p>Velocidad Anterior: INFINITUM PURO NEGOCIO 20 MB</p> <p>Paquete Nuevo: PAQUETE CONECTES NEGOCIO</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;"> Terminar </p> </div> |
| 11 | <p>Dar clic en Terminar.</p> |

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

Alta Internet Bajo Demanda

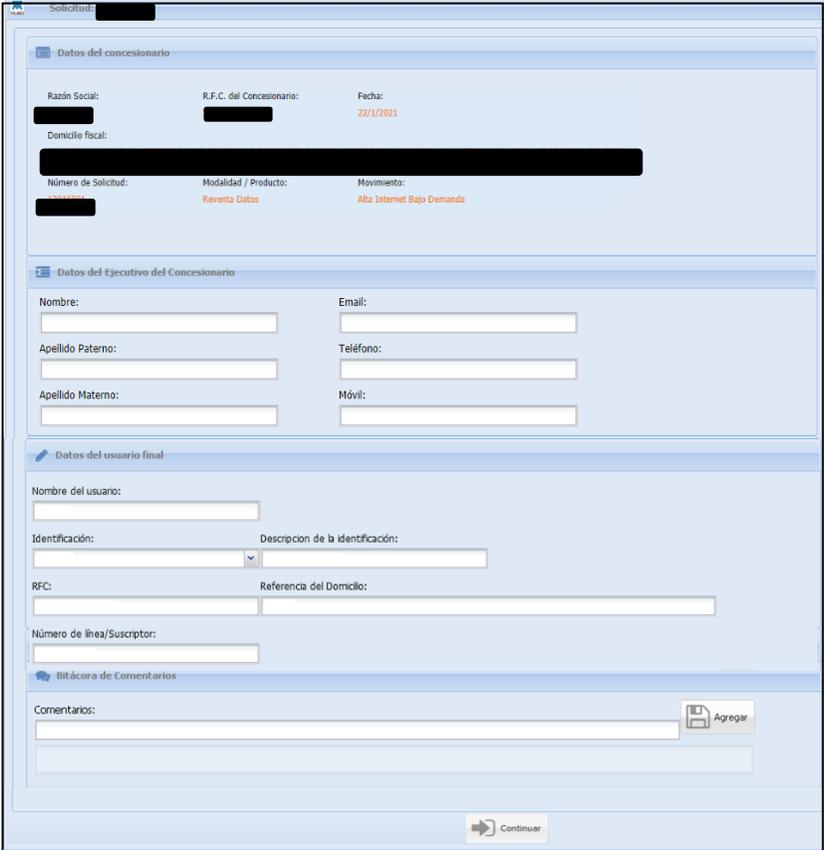
Procedimiento para dar de alta el Internet Bajo Demanda.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of options. The option 'Alta Internet Bajo Demanda' is highlighted in grey. Other options include: RVTA Datos, *Migración Entre Servicios, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Baja, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Número, Cambio de velocidades, Cancelacion, Cancelacion Internet Bajo Demanda, Reanudación, Reubicacion, and Suspensión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

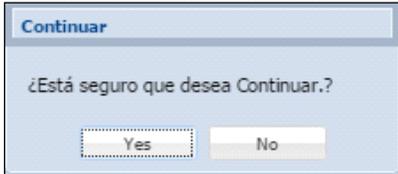
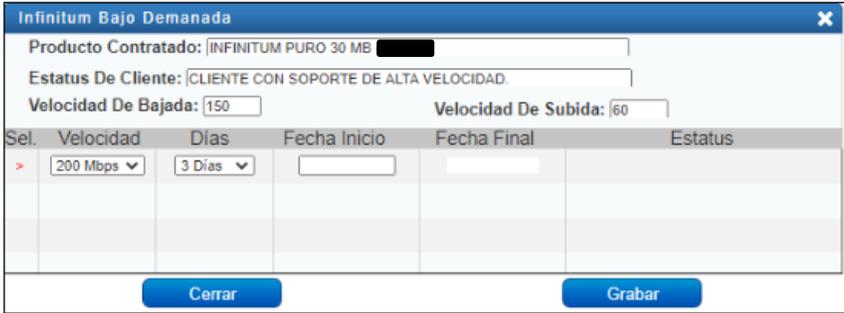
Alta Internet Bajo Demanda, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Alta Internet Bajo Demanda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

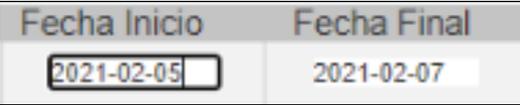
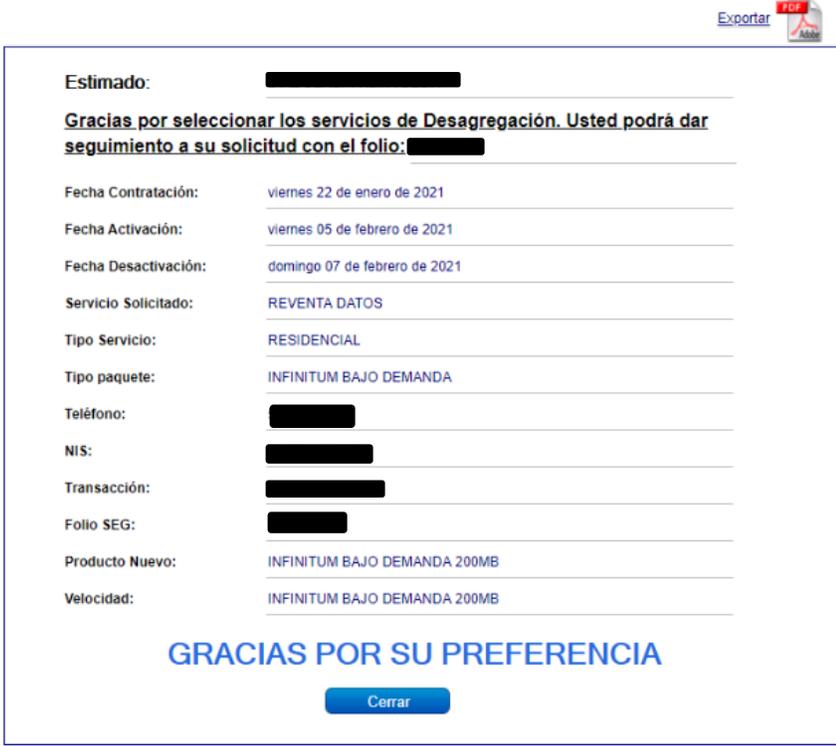
Alta el Internet Bajo Demanda, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |
| 7 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta el Internet Bajo Demanda, continuación

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

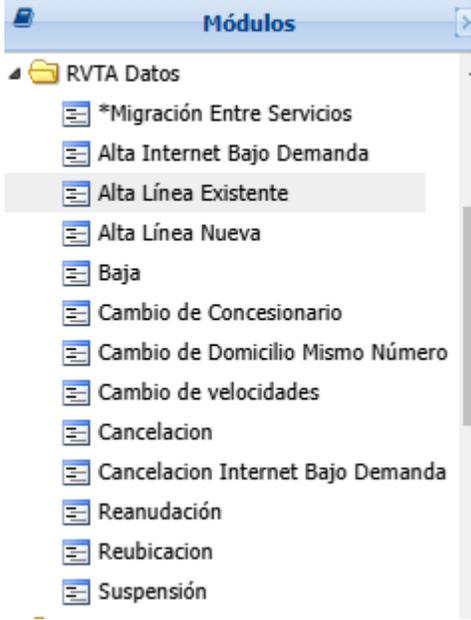
6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

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

Alta de línea existente

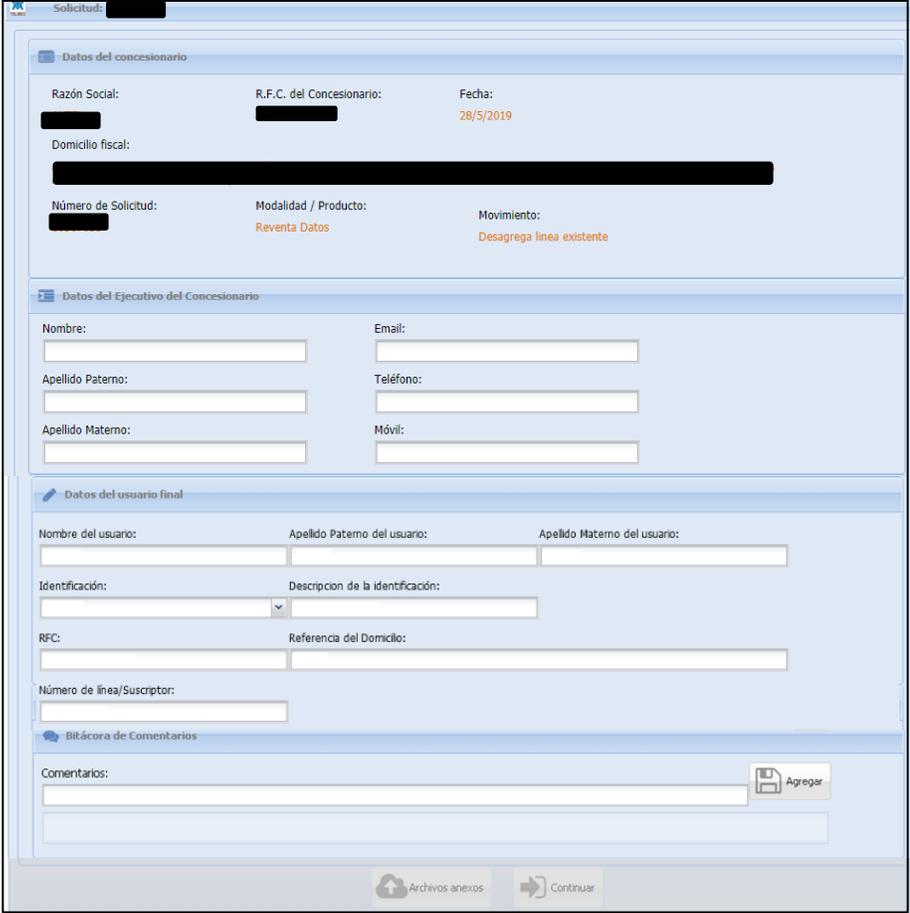
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de alta de una línea de datos existente.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Underneath, there is a folder icon labeled 'RVTA Datos'. A list of menu items follows, each with a small icon to its left. The item 'Alta Línea Existente' is highlighted with a grey background. The other items in the list are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Alta Línea Existente; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

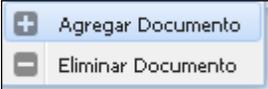
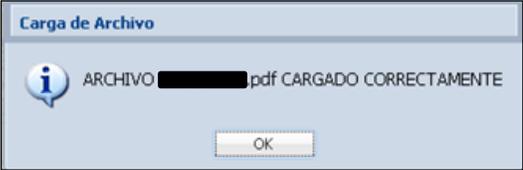
**Alta de línea
existente,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del usuario • Apellido Paterno del usuario • Apellido Materno del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar . |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

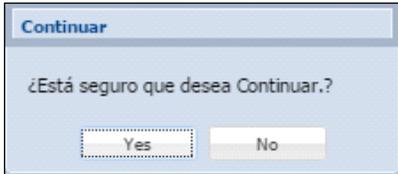
**Alta de línea
existente,**
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta de línea
existente,
continuación

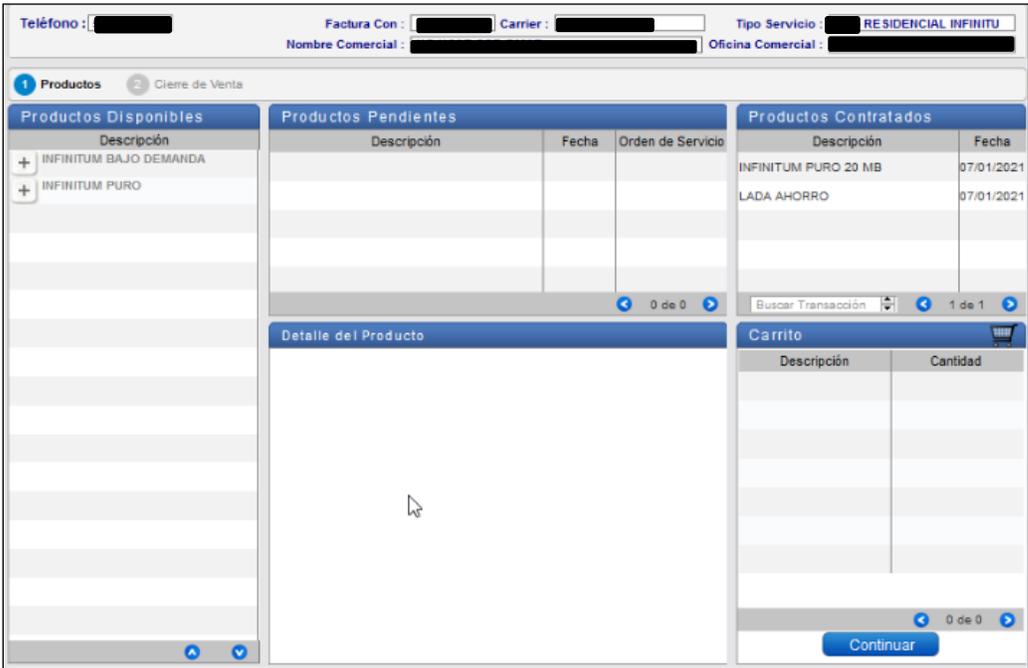
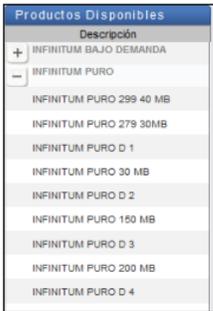
| Paso | Acción |
|------|---|
| 9 | <p>Dar clic en OK; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |
| 10 | Dar clic en Regresar . |
| 11 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta de línea existente, continuación

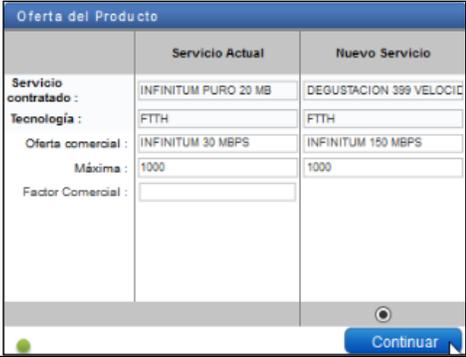
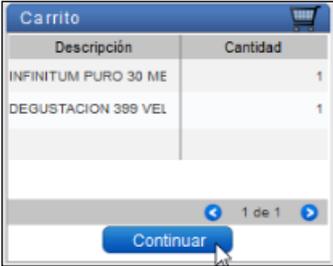
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta de una línea existente.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta de línea
existente,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|---|-------------------------|-----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|--------------|------|------|--------------------|-------------------|--------------------|----------|------|------|--------------------|--|--|
| 3 | <p>Seleccionar la opción Infitum Puro indicada por el cliente, el sistema despliega las velocidades disponibles: Importante: Si seleccionas una velocidad diferente a la que tenía contratado el cliente el sistema desplegará la siguiente ventana:</p>  <p>Dar clic en Aceptar y continúa con el procedimiento.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | <p>Selecciona la velocidad de banda ancha que requiere; observa que en el campo Detalle de Producto, el sistema despliega el botón Agregar, como se muestra a continuación:</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Servicio Actual</th> <th>Nuevo Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio contratado :</td> <td>INFINITUM PURO 20 MB</td> <td>DEGUSTACION 399 VELOCID</td> </tr> <tr> <td>Tecnología :</td> <td>FTTH</td> <td>FTTH</td> </tr> <tr> <td>Oferta comercial :</td> <td>INFINITUM 30 MBPS</td> <td>INFINITUM 150 MBPS</td> </tr> <tr> <td>Máxima :</td> <td>1000</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>Factor Comercial :</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Continuar</p> | | Servicio Actual | Nuevo Servicio | Servicio contratado : | INFINITUM PURO 20 MB | DEGUSTACION 399 VELOCID | Tecnología : | FTTH | FTTH | Oferta comercial : | INFINITUM 30 MBPS | INFINITUM 150 MBPS | Máxima : | 1000 | 1000 | Factor Comercial : | | |
| | Servicio Actual | Nuevo Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicio contratado : | INFINITUM PURO 20 MB | DEGUSTACION 399 VELOCID | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tecnología : | FTTH | FTTH | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Oferta comercial : | INFINITUM 30 MBPS | INFINITUM 150 MBPS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Máxima : | 1000 | 1000 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Factor Comercial : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | <p>Dar clic en Continuar y observa que en el campo Carrito, el sistema ya incluyó el plan a contratar, como se muestra a continuación.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INFINITUM PURO 30 ME</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>DEGUSTACION 399 VEL</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Continuar</p> | Descripción | Cantidad | INFINITUM PURO 30 ME | 1 | DEGUSTACION 399 VEL | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Descripción | Cantidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INFINITUM PURO 30 ME | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DEGUSTACION 399 VEL | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta de línea
existente,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 7 | <p>Selecciona para corroborar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La nueva velocidad • El tipo de módem |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | <p data-bbox="443 464 1349 495">Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="561 501 1369 1041" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Agendación: Desagregación</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p style="text-align: center;">Octubre 2019</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mar</th> <th>Mie</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td style="background-color: #e0ffe0;">20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;"> ■ Alta disponibilidad ■ Sin disponibilidad ■ Poca disponibilidad Sin capacidad configurada </p> <p style="text-align: center; color: green; font-size: small;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; gap: 20px;"> ✓ Aceptar Continuar </div> </div> <div style="width: 35%; border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [REDACTED]</p> <p>*Fecha cita: <input style="width: 80px;" type="text" value="20/09/2019"/></p> <p style="text-align: right; color: red; font-size: small;">*Campo obligatorio</p> </div> </div> </div> <p data-bbox="443 1079 1487 1146"><u>Nota:</u> El calendario indicará la fecha contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente:</p> <ul data-bbox="443 1182 1487 1411" style="list-style-type: none"> • Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo seis días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento. • Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS. | Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta de línea
existente,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 9 | <p>Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> <p><u>Nota:</u> Al generar este movimiento, si la línea a desagregar pertenece a un numero de grupo, se efectuará el movimiento y quedará desagregado de forma independiente.</p> |
| 10 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 90%;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 13 de Enero de 2021 02:11 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 18 de Enero de 2021</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA DATOS</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Existente</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Velocidad: INFINITUM PURO 30 MB</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> </div> |
| 11 | Dar clic en Terminar . |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Archivo PDF

Para desplegar el archivo PDF, realiza lo siguiente:



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

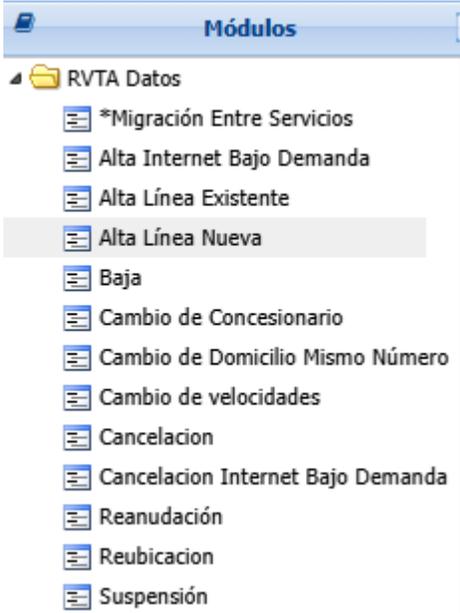
| | |
|--|------------------------------|
| Estimado: | ██████████ |
| Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden ██████████ | |
| Fecha: | 13 de Enero de 2021 02:11 PM |
| Fecha de habilitación: | 18 de Enero de 2021 |
| Orden de servicio: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

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

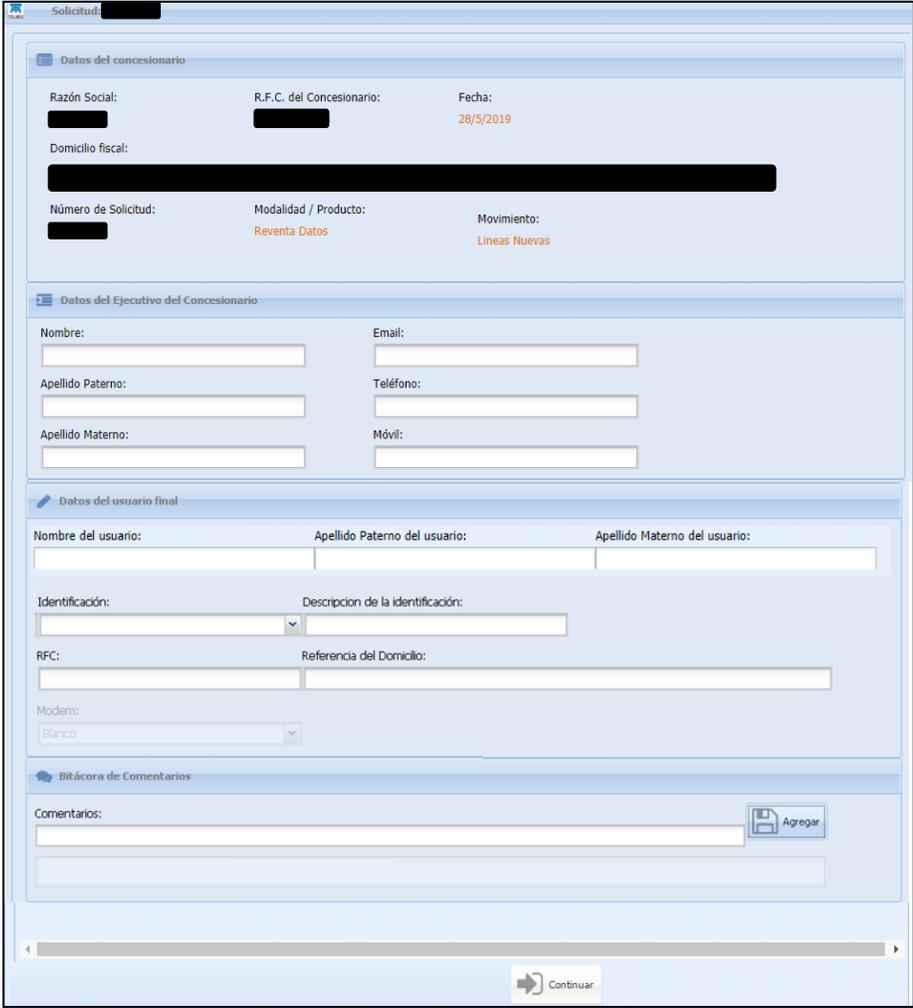
Alta línea nueva A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el alta nueva de reventa de datos, con tipo de módem blanco.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla la pestaña Módulos.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

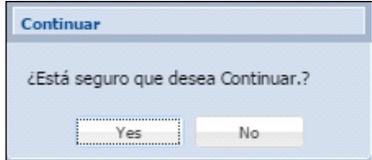
**Alta línea
nueva,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Alta Línea Nueva; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta línea
nueva,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Tipo de Módem. <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

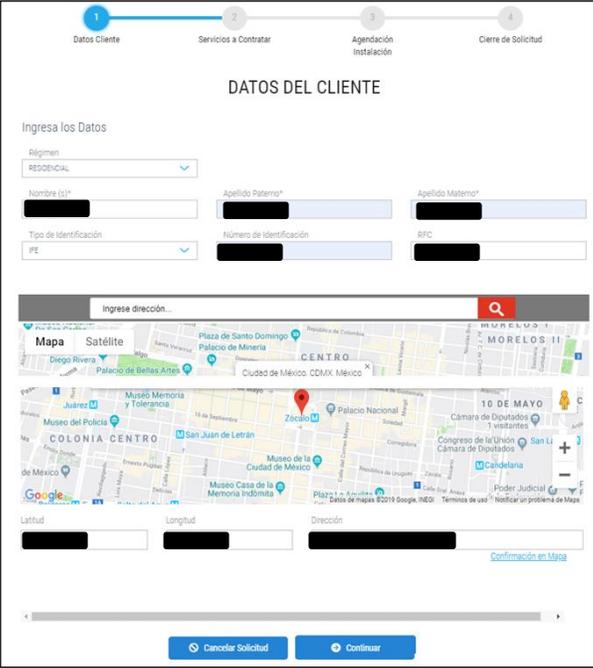
6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta línea nueva, continuación

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

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

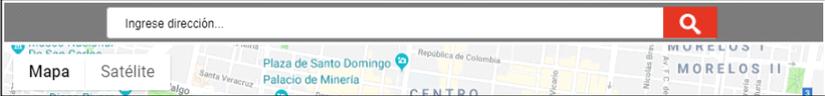
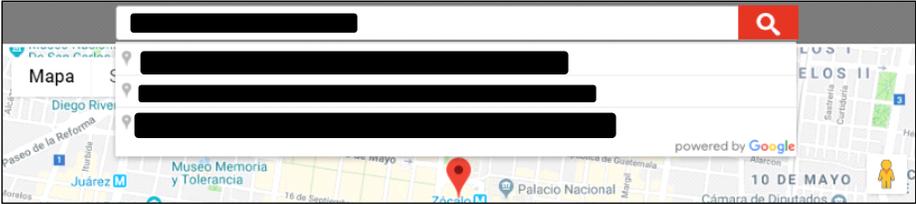
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta del servicio **1 Datos del cliente**.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

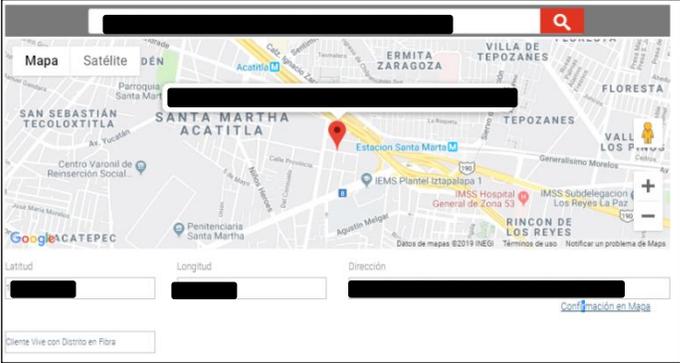
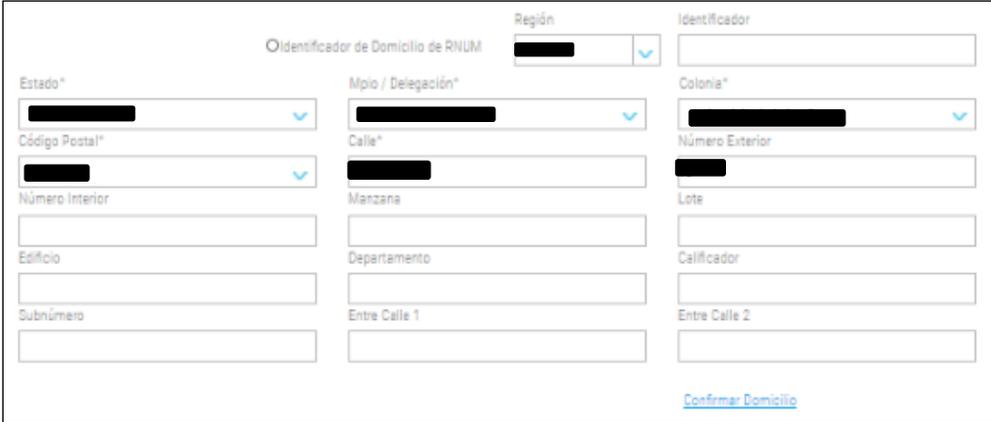
Alta línea
nueva,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Corroborar los datos del cliente en cada uno de los campos "Datos del cliente":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Número de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes <p>Como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="537 821 1393 1045" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Ingresa los Datos</p> <p>Régimen RESIDENCIAL</p> <p>Nombre (s)* [Redacted]</p> <p>Apellido Paterno* [Redacted]</p> <p>Apellido Materno* [Redacted]</p> <p>Tipo de identificación IFE</p> <p>Número de identificación [Redacted]</p> <p>RFC [Redacted]</p> </div> |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> • Capturar la dirección del cliente final en el campo "Ingrese dirección". <div data-bbox="553 1098 1378 1194" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Ingrese dirección...</p>  </div> <p>Como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="508 1251 1424 1455" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona la dirección que estás buscando de las diferentes concordancias que te muestra Google Maps. |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

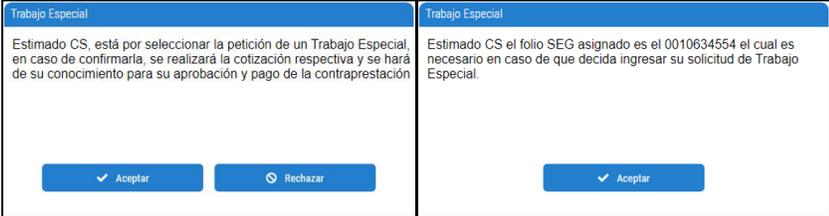
Alta línea
nueva,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 4 | <p>Dar clic en ; el sistema señalará el domicilio, como se muestra a continuación:</p>  <p>Importante: Puedes mover el  para indicar el domicilio correcto.</p> <p>Nota: Si el domicilio del cliente se encuentra en un distrito con fibra óptica el sistema lo indica desplegando el siguiente campo:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Cliente Vive con Distrito en Fibra</p> </div> |
| 5 | <p>Dar clic en Confirmación en Mapa, el sistema despliega la dirección del cliente en los campos correspondientes, como se muestra a continuación:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

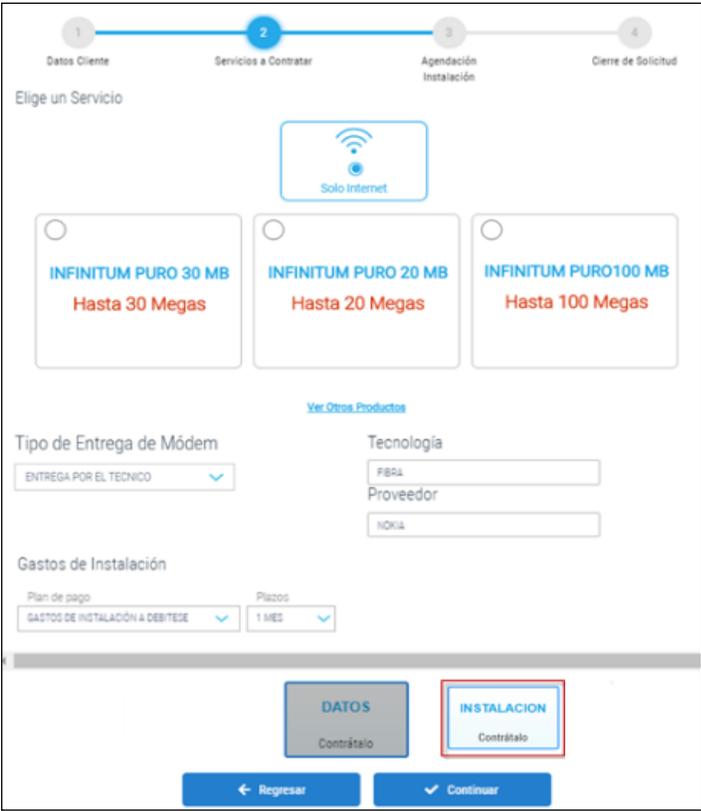
Alta línea
nueva,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

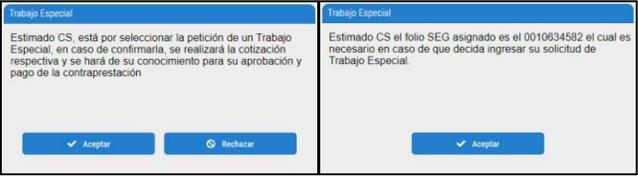
Alta línea
nueva,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta línea
nueva,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

**Alta línea
nueva,
continuación**

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

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



| Paso | Acción |
|------|---|
| 11 | <p>Selecciona el producto a contratar y en segundo plano en la misma pantalla, despliega una escala indicando la velocidad que alcanzará el servicio, de acuerdo con el código de colores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El globo azul, corresponde a la velocidad disponible. • El globo verde, corresponde a la velocidad comercial. <p>Importante: Cuando las facilidades de Red se encuentran en fibra óptica, el sistema desplegará la misma velocidad disponible y comercial, en los casos de facilidades de cobre esta puede variar.</p> |
| 12 | <p>Se mostrará el tipo de entrega del Módem. Corroborar la tecnología y proveedor, como se muestra a continuación:</p> <p>The form shows 'Tipo de Entrega de Módem' set to 'ENTREGA POR EL TECNICO'. Under 'Tecnología', 'FIBRA' is selected. Under 'Proveedor', 'NOKIA' is selected.</p> |
| 13 | <p>Selecciona o corrobora el plan de pago de los gastos de instalación, como se muestra a continuación:</p> <p>The form shows 'Gastos de Instalación' with 'Plan de pago' set to 'GASTOS DE INSTALACIÓN A DEBITESE' and 'Plazos' set to '1 MES'.</p> <p>Nota: Los gastos de instalación en Plan forzoso, únicamente aplica para cliente en régimen Comercial.</p> |

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

| INSTALACIONES | | CONTRATADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|--------------------------------------|-----------|---------------------------|---------|----------------------|---------|----------------------|---------|----------------------|---------|--|--|--|-------|-------------|-----------|----------------------------|--|--|
| <p>▶ INSTALACIONES ULTIMA MILLA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO</td> <td>Debitar</td> </tr> <tr> <td>2 CABL.INT.2 ROSETAS</td> <td>Debitar</td> </tr> <tr> <td>3 CABL.INT.3 ROSETAS</td> <td>Debitar</td> </tr> <tr> <td>4 CABL.INT.4 ROSETAS</td> <td>Debitar</td> </tr> </tbody> </table> | | Descripción | Tip. Pago | 1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO | Debitar | 2 CABL.INT.2 ROSETAS | Debitar | 3 CABL.INT.3 ROSETAS | Debitar | 4 CABL.INT.4 ROSETAS | Debitar | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant.</th> <th>Descripción</th> <th>Tipo pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">INSTALACIONES ULTIMA MILLA</td> </tr> </tbody> </table> | | | Cant. | Descripción | Tipo pago | INSTALACIONES ULTIMA MILLA | | |
| Descripción | Tip. Pago | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 CABL.INT.2 ROSETAS | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 CABL.INT.3 ROSETAS | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 CABL.INT.4 ROSETAS | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cant. | Descripción | Tipo pago | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INSTALACIONES ULTIMA MILLA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ▶ INSTALACIONES POR CONCESIONARIO | | * Seleccione servicio para cancelar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

| INSTALACIONES | | CONTRATADOS | | | | | | | | |
|--|-----------|-------------|-----------|-------------------------|--|----------------------|--|--|--|--|
| <p>▶ INSTALACIONES ULTIMA MILLA</p> <p>▼ INSTALACIONES POR CONCESIONARIO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ACOMETIDA Y CABLEADO CS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CABLEADO INTERIOR CS</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | Descripción | Tip. Pago | ACOMETIDA Y CABLEADO CS | | CABLEADO INTERIOR CS | | | | |
| Descripción | Tip. Pago | | | | | | | | | |
| ACOMETIDA Y CABLEADO CS | | | | | | | | | | |
| CABLEADO INTERIOR CS | | | | | | | | | | |

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

| CONTRATADOS | | |
|---------------------------------|----------------------|-----------|
| Cant. | Descripción | Tipo pago |
| INSTALACIONES ULTIMA MILLA | | |
| 1 | 3 CABL.INT.3 ROSETAS | Debitar |
| INSTALACIONES POR CONCESIONARIO | | |
| 1 | CABLEADO INTERIOR CS | Debitar |

* Seleccione servicio para cancelar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta línea
nueva,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 14 | <p>Dar clic en , el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 3 Agendación Instalación, como se muestra a continuación:</p>  <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : <input type="text" value=""/></p> <p>*Fecha cita: <input type="text" value="12/12/2022"/></p> <p>*Hora: <input type="text" value="13:00"/></p> <p style="color: red;">*Campos obligatorios</p> <hr/> <p>Datos titular</p> <p>*Nombre del contacto: <input type="text" value=""/></p> <p>*Teléfono del contacto: <input type="text" value=""/></p> <p>*Teléfono celular: <input type="text" value=""/></p> <p>Correo electrónico: <input type="text" value=""/></p> <p><input type="checkbox"/> No proporcionó</p> <p style="color: red;">*Campos obligatorios</p> <p>Nota: El calendario mostrará los días que el CS puede seleccionar para la habilitación del servicio contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo). Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo). |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

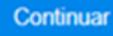
Alta línea
nueva,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | <p>Seleccionar la fecha, a solicitud del cliente, de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema, en color verde; como se muestra a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mar</th> <th>Mie</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles horarios y rango de horario de instalación, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Entre semana <div data-bbox="678 1083 1247 1352"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [REDACTED]</p> <p>*Fecha cita: 15/06/2023</p> <p>*Hora: 10:00</p> <p>Datos del contacto: MATUTINO_09:00_14:00 VESPERTINO_14:00_19:00</p> <p>*Campos obligatorios</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> * Fin de semana <div data-bbox="678 1440 1247 1629"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [REDACTED]</p> <p>*Fecha cita: 25/02/2019</p> <p>*Hora: 10:00</p> <p>*Campos obligatorios</p> </div> | Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta línea
nueva,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------|------------------|---|--|-----------|--|--------|------------------------------|------------------------|------------------------------|--------------------|-----------|----------------------|---------------|----------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|------|---------------|--------|------------|------------------|--------------|-------------------|------------------------|------------------------|----------------|------------|-------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--|
| 16 | <p>Dar clic en ; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> <p><u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | <p>Dar clic en ; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Estimado:</td> <td>ALESTRA, SR LC V</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud</td> </tr> <tr> <td colspan="2">000503251</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>16 de Enero de 2025 12:24 PM</td> </tr> <tr> <td>Fecha de habilitación:</td> <td>20 de Enero de 2025 10:00 AM</td> </tr> <tr> <td>Orden de servicio:</td> <td>000503251</td> </tr> <tr> <td>Servicio Solicitado:</td> <td>REVENTA DATOS</td> </tr> <tr> <td>Tipo servicio:</td> <td>RESIDENCIAL</td> </tr> <tr> <td>Tipo paquete:</td> <td>PAQUETE 389</td> </tr> <tr> <td>Teléfono:</td> <td>5552949593</td> </tr> <tr> <td>NIS:</td> <td>4512250149328</td> </tr> <tr> <td>Folio:</td> <td>0010647412</td> </tr> <tr> <td>Equipo Terminal:</td> <td>MODEM BLANCO</td> </tr> <tr> <td>Medio de entrega:</td> <td>ENTREGA POR EL TECNICO</td> </tr> <tr> <td>Gastos de instalación:</td> <td>GASTO DEBITASE</td> </tr> <tr> <td>Acometida:</td> <td>COBRE</td> </tr> <tr> <td>Cableado interior CS:</td> <td>ACOMETIDA Y CABLEADO CS</td> </tr> <tr> <td colspan="2">CABLEADO INTERIOR CS</td> </tr> </table> </div> | Estimado: | ALESTRA, SR LC V | Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud | | 000503251 | | Fecha: | 16 de Enero de 2025 12:24 PM | Fecha de habilitación: | 20 de Enero de 2025 10:00 AM | Orden de servicio: | 000503251 | Servicio Solicitado: | REVENTA DATOS | Tipo servicio: | RESIDENCIAL | Tipo paquete: | PAQUETE 389 | Teléfono: | 5552949593 | NIS: | 4512250149328 | Folio: | 0010647412 | Equipo Terminal: | MODEM BLANCO | Medio de entrega: | ENTREGA POR EL TECNICO | Gastos de instalación: | GASTO DEBITASE | Acometida: | COBRE | Cableado interior CS: | ACOMETIDA Y CABLEADO CS | CABLEADO INTERIOR CS | |
| Estimado: | ALESTRA, SR LC V | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 000503251 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha: | 16 de Enero de 2025 12:24 PM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de habilitación: | 20 de Enero de 2025 10:00 AM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orden de servicio: | 000503251 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicio Solicitado: | REVENTA DATOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo servicio: | RESIDENCIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo paquete: | PAQUETE 389 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono: | 5552949593 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NIS: | 4512250149328 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Folio: | 0010647412 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Equipo Terminal: | MODEM BLANCO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medio de entrega: | ENTREGA POR EL TECNICO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gastos de instalación: | GASTO DEBITASE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acometida: | COBRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cableado interior CS: | ACOMETIDA Y CABLEADO CS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CABLEADO INTERIOR CS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | <p>Dar clic en </p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Domicilio no existe en BD

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

Aviso

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

✓ Aceptar
✗ Cancelar

Tomar en cuenta las condiciones para la contratación del servicio.

Alta domicilio no existe en BD

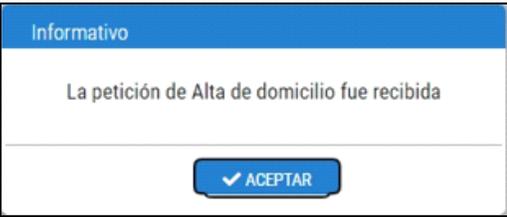
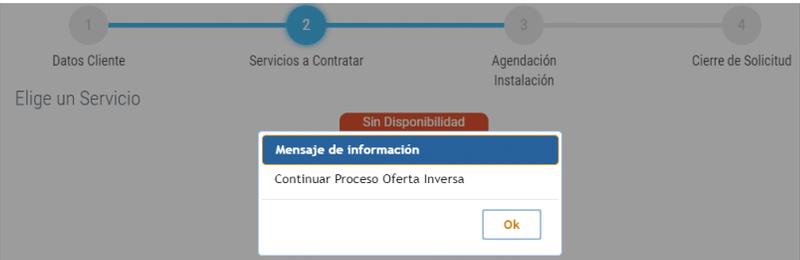
Procedimiento en la contratación de Alta nueva de reventa de Datos, cuando no se encuentra el domicilio en la base de datos.

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|-------------------------------------|-----------------------|----------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------|---------------|--------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------|-----------------|---------|----------------------|----------------------|----------------------|------|----------|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------|-----------|---------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|
| 1 | <p>Dar clic en ✓ ACEPTAR y el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Estado*</td> <td style="width: 33%;">Municipio / Alcaldía*</td> <td style="width: 33%;">Colonia*</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Código Postal*</td> <td>Tipo de calle</td> <td>Calle*</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Número Exterior</td> <td>Número Interior</td> <td>Manzana</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Lote</td> <td>Edificio</td> <td>Departamento</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Calificador</td> <td>Subnúmero</td> <td>Entre Calle 1</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Entre Calle 2</td> <td>Georeferencia / Coordenadas</td> <td>Referencia de Domicilio Cercano</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Regresar</td> <td style="text-align: center;">Solicitar Domicilio</td> </tr> </table> </div> | Estado* | Municipio / Alcaldía* | Colonia* | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Código Postal* | Tipo de calle | Calle* | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Número Exterior | Número Interior | Manzana | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Lote | Edificio | Departamento | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Calificador | Subnúmero | Entre Calle 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Entre Calle 2 | Georeferencia / Coordenadas | Referencia de Domicilio Cercano | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | Regresar | Solicitar Domicilio |
| Estado* | Municipio / Alcaldía* | Colonia* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Código Postal* | Tipo de calle | Calle* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número Exterior | Número Interior | Manzana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lote | Edificio | Departamento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calificador | Subnúmero | Entre Calle 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entre Calle 2 | Georeferencia / Coordenadas | Referencia de Domicilio Cercano | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Regresar | Solicitar Domicilio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

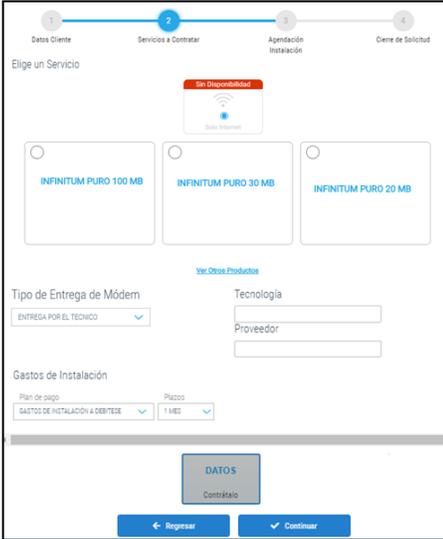
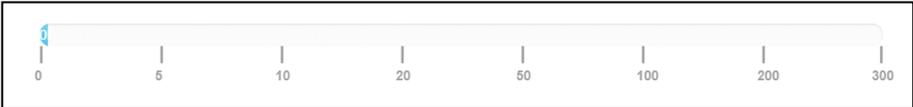
**Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | Capturar y/o corrobora la información solicitada en cada uno de los campos: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de calle * • Número exterior * • Entidad federativa * • Manzana • Entre calle 1 • Orientación • Calificador • Sub número • Edificio • Departamento * Campos obligatorios <ul style="list-style-type: none"> • Calle * • Interior • Municipio * • Colonia * • Lote • Entre calle 2 • Terminal • Georeferencia / Coordenadas • Referencia de Domicilio Cercano |
| 3 | Dar clic en Solicitar Domicilio y el sistema desplegará la ventana siguiente: <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;">  </div> |
| 4 | Dar clic en ACEPTAR y el sistema despliega la siguiente ventana y en segundo plano despliega la pantalla del rubro 2. Servicios a contratar , como se muestra a continuación: <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;">  </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación

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

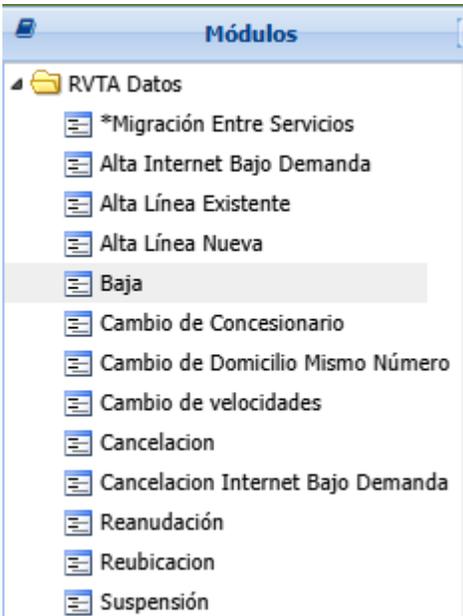
Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

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

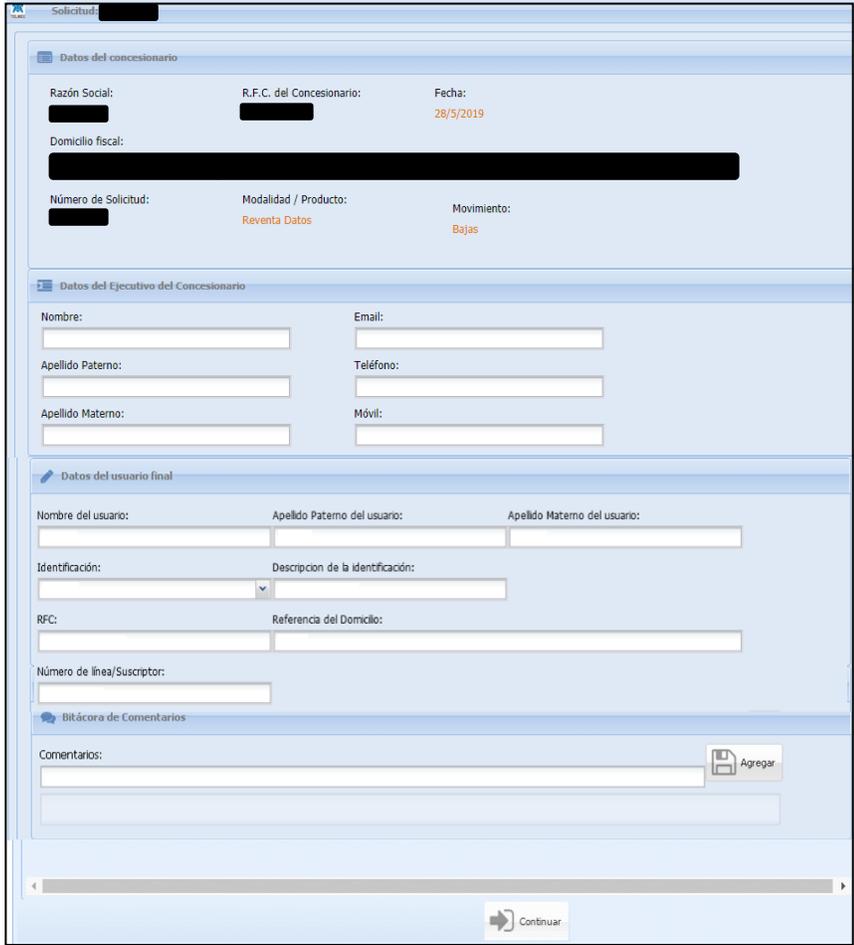
Baja A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de baja de una línea de datos.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  <p>The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Under the 'RVTA Datos' folder, a list of menu items is displayed. The 'Baja' item is highlighted with a grey background, indicating it is the selected option. Other items include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Baja,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Baja; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web form titled 'Solicitud' with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Razón Social: [Redacted] R.F.C. del Concesionario: [Redacted] Fecha: 28/5/2019 Domicilio fiscal: [Redacted] Número de Solicitud: [Redacted] Modalidad / Producto: Reventa Datos Movimiento: Bajas Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Nombre: [Input field] Email: [Input field] Apellido Paterno: [Input field] Teléfono: [Input field] Apellido Materno: [Input field] Móvil: [Input field] Datos del usuario final: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del usuario: [Input field] Apellido Paterno del usuario: [Input field] Apellido Materno del usuario: [Input field] Identificación: [Input field] Descripción de la identificación: [Input field] RFC: [Input field] Referencia del Domicilio: [Input field] Número de línea/Suscriptor: [Input field] Bitácora de Comentarios: <ul style="list-style-type: none"> Comentarios: [Text area] Agregar [Icon] <p>At the bottom right of the form is a 'Continuar' button with a right-pointing arrow.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Baja,
continuación

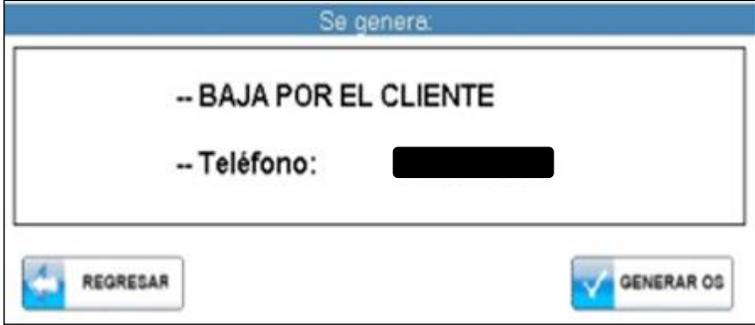
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final en los campos correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar . |
| 6 | Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar ; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: <div data-bbox="764 1350 1166 1524" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Continuar</p> <p style="text-align: center; margin: 5px 0;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center; margin: 0;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Baja,
continuación

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Baja,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

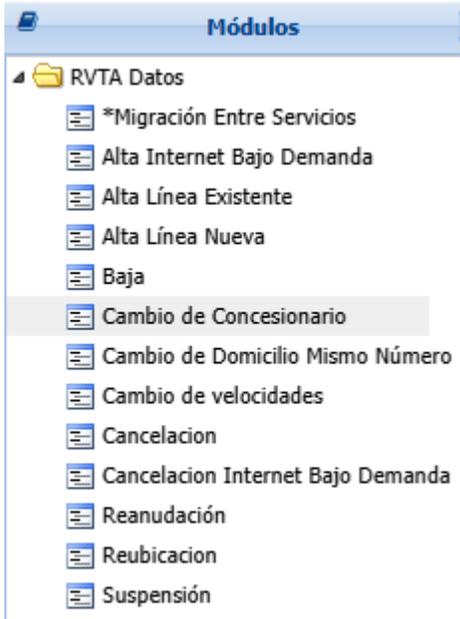
Baja,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 6 | Dar clic en Aceptar ; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: <div data-bbox="591 527 1320 606" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="color: green; text-align: center;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 7 | Dar clic en Continuar ; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación: <div data-bbox="532 749 1378 1419" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 6 de Abril de 2019 02:22 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 07 de Abril de 2019</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA DATOS</p> <p>Tipo servicio: COMERCIAL</p> <p>Movimiento: Baja</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Velocidad: INFINTUM PURO NEGOCIO 20 MB</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Terminar"/> </p> </div> |
| 8 | Dar clic en Terminar . |

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

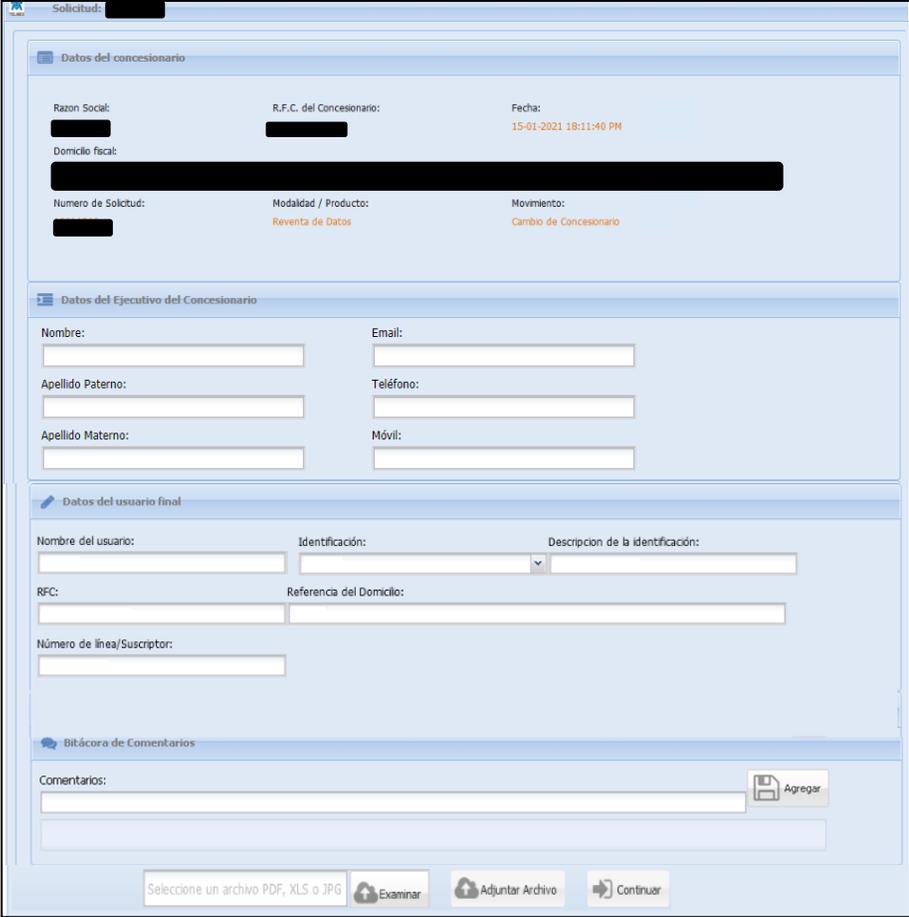
Cambio de Concesionario Procedimiento para realizar la solicitud de cambio de Concesionario.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a blue header bar labeled 'Módulos'. Below it, a folder icon labeled 'RVTA Datos' is expanded to show a list of menu items. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario' (which is highlighted with a grey background), 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de Concesionario, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

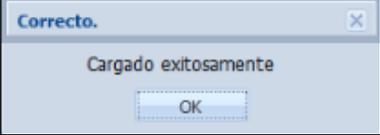
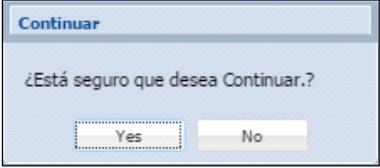
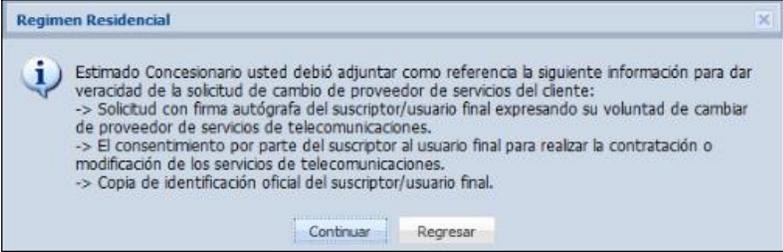
Cambio de Concesionario, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 5 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 6 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 7 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> • Dar clic en Examinar para adjuntar el documento requerido (Formato de voluntad), Con esta acción el sistema despliega el explorador para que puedas buscar el archivo. <div data-bbox="704 1417 1218 1774" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Dar clic en Aceptar. |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

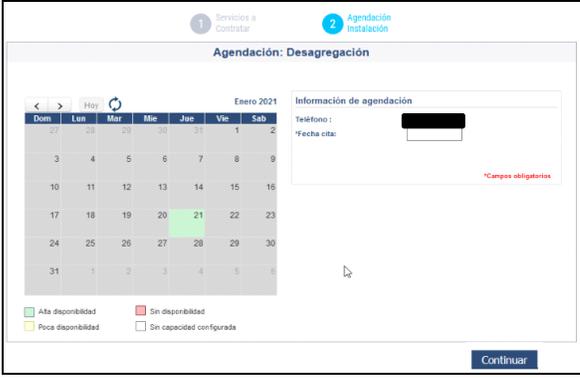
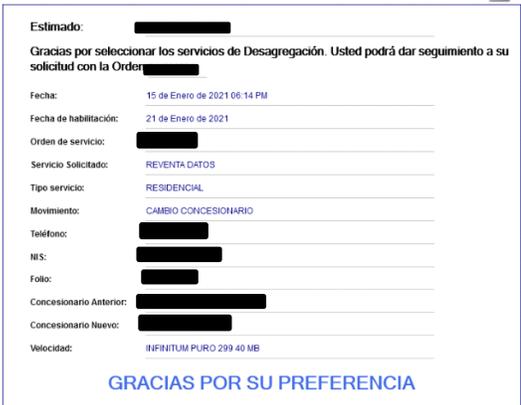
Cambio de Concesionario, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de Concesionario, continuación

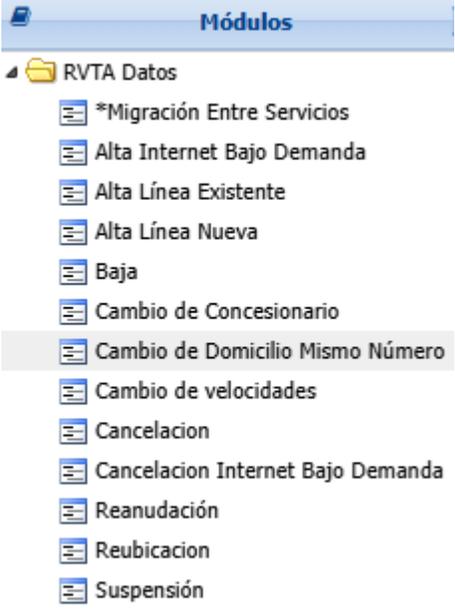
| Paso | Acción |
|------|---|
| 14 | Selecciona el tipo de Módem |
| 15 | <p>Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla.</p>  |
| 16 | Seleccionar la fecha y la hora. |
| 17 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación: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

6.4.5 Reventa de Datos,

continuación...

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

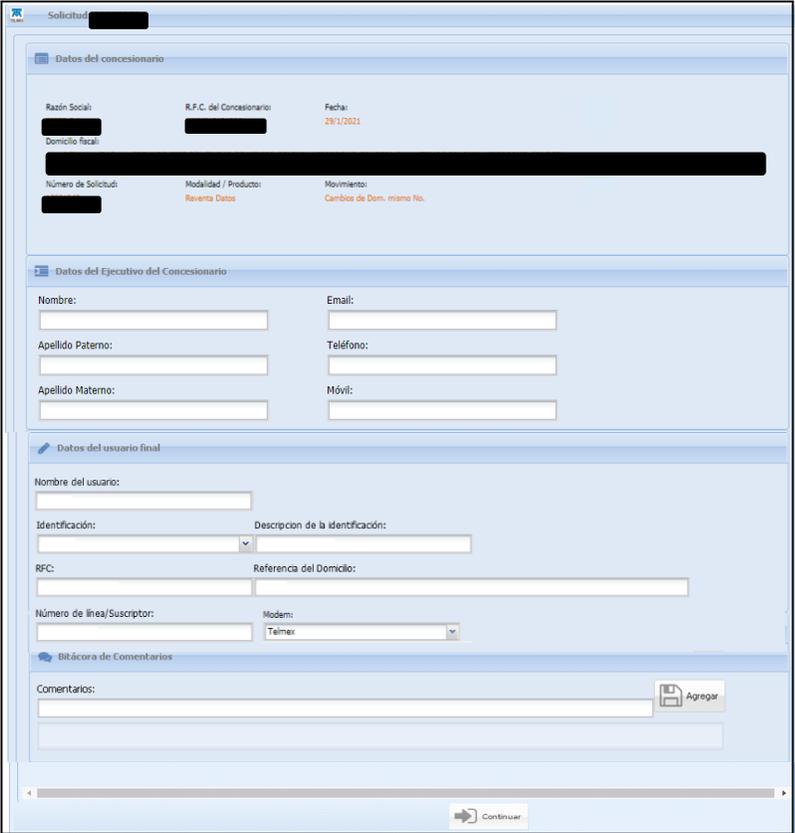
Cambio de domicilio mismo número Procedimiento para realizar la solicitud de Cambio de Domicilio con el Mismo Número.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a blue header bar labeled 'Módulos'. Below it, a folder icon labeled 'RVTA Datos' is expanded to show a list of menu items. The item 'Cambio de Domicilio Mismo Número' is highlighted with a grey background. Other items in the list include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de domicilio mismo número,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cambio de Domicilio Mismo Número; con esta acción el sistema despliega la siguiente Pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web form titled 'Solicitud' with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Razón Social: [Redacted] R.F.C. del Concesionario: [Redacted] Fecha: 29/1/2021 Domicilio fiscal: [Redacted] Número de Solicitud: [Redacted] Modalidad / Producto: Reventa Datos Movimiento: Cambio de Dom. mismo No. Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Nombre: [Input field] Apellido Paterno: [Input field] Apellido Materno: [Input field] Email: [Input field] Teléfono: [Input field] Móvil: [Input field] Datos del usuario final: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del usuario: [Input field] Identificación: [Dropdown menu] Descripción de la identificación: [Input field] RFC: [Input field] Referencia del Domicilio: [Input field] Número de línea/Suscriptor: [Input field] Modem: [Dropdown menu] Telmex: [Dropdown menu] Buscadora de Comentarios: <ul style="list-style-type: none"> Comentarios: [Text area] Agregar: [Button] <p>At the bottom right of the form is a 'Continuar' button with a right-pointing arrow.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

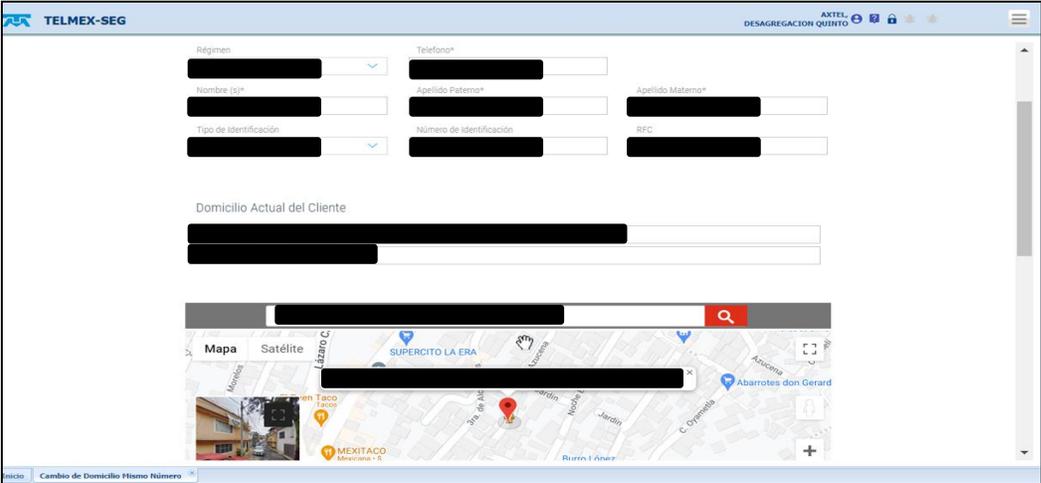
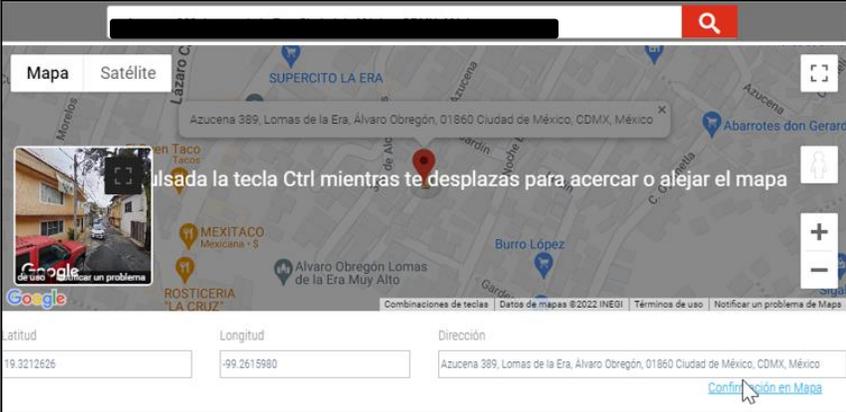
Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor • Tipo de Módem <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="766 1493 1166 1667" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

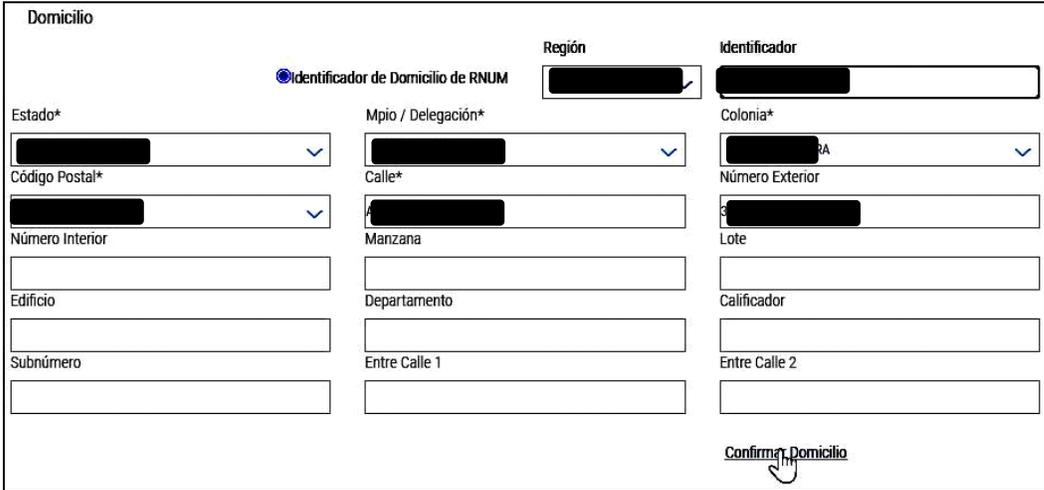
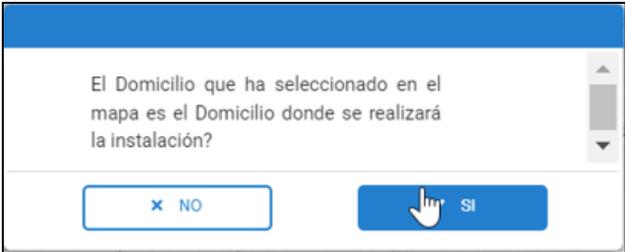
Cambio de domicilio mismo número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 7 | <p>Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla, con el domicilio actual del cliente.</p>  <p>The screenshot shows the TELMEX-SEG system interface. At the top, there are fields for 'Regimen', 'Nombre (s)', 'Apellido Paterno', 'Apellido Materno', 'Tipo de identificación', 'Número de identificación', and 'RFC'. Below these is a section for 'Domicilio Actual del Cliente' with a search bar and a map. The map shows the current address with a red pin and a search bar containing the address. The map includes labels for 'SUPERCITO LA ERA', 'Abarrotes don Gerard', and 'MEXITACO Mexicana'. The bottom of the map shows the coordinates and the full address: 'Azucena 389, Lomas de la Era, Álvaro Obregón, 01860 Ciudad de México, CDMX, México'.</p> |
| 8 | <p>Capturar la nueva dirección de instalación en el recuadro del mapa:</p>  <p>The screenshot shows the Google Maps interface. The search bar contains the address 'Azucena 389, Lomas de la Era, Álvaro Obregón, 01860 Ciudad de México, CDMX, México'. A red pin is placed on the map at the location. Below the map, there are fields for 'Latitud' (19.3212626), 'Longitud' (-99.2615980), and 'Dirección' (Azucena 389, Lomas de la Era, Álvaro Obregón, 01860 Ciudad de México, CDMX, México). A red pin is also visible on the map. The text 'Usada la tecla Ctrl mientras te desplazas para acercar o alejar el mapa' is overlaid on the map. The bottom of the map shows the coordinates and the full address: 'Azucena 389, Lomas de la Era, Álvaro Obregón, 01860 Ciudad de México, CDMX, México'.</p> <p>Nota: Si la dirección no es la correcta, selecciona el marcador rojo y muévelo por el mapa hasta el domicilio correcto.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

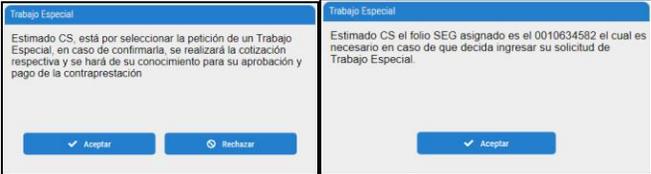
Cambio de domicilio mismo número, continuación

| Paso | Acción | | |
|--|--|--|---|
| 11 | <p>Dar clic en Continuar cuando el sistema despliega la dirección en la parte baja de la pantalla.</p> <div data-bbox="443 594 1489 1241"> <p>Domicilio</p> <p><input checked="" type="radio"/> Identificador de Domicilio de RNUM <input type="text" value="Región"/> <input type="text" value="Identificador"/></p> <p>Estado* <input type="text" value="Mpio / Delegación*"/> <input type="text" value="Colonia*"/></p> <p>Código Postal* <input type="text" value="Calle*"/> <input type="text" value="Número Exterior"/></p> <p>Número Interior <input type="text" value="Manzana"/> <input type="text" value="Lote"/></p> <p>Edificio <input type="text" value="Departamento"/> <input type="text" value="Calificador"/></p> <p>Subnúmero <input type="text" value="Entre Calle 1"/> <input type="text" value="Entre Calle 2"/></p> <p style="text-align: right;">Confirmar Domicilio</p> <p style="text-align: center;">Domicilio: PABLO NERUDA 0 ACUITLAPILCO SEGUNDA SECCION CHIMALHUACAN CHIMALHUACAN ESTADO DE MEXICO CP-563350000 UAI001762</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Cancelar Solicitud"/> <input checked="" type="button" value="Continuar"/> </p> </div> <p><u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana.</p> <div data-bbox="802 1299 1125 1436"> <p>Facilidades de Red</p> <p>SIN FACILIDADES DE RED PRINCIPAL Y SIN FACILIDADES DE RED SECUNDARIA</p> <p> <input checked="" type="button" value="Continuar"/> <input checked="" type="button" value="Trabajo Especial"/> </p> </div> <p>Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.</p> <div data-bbox="547 1554 1382 1768"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="547 1554 963 1768"> <p>Trabajo Especial</p> <p>Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación</p> <p> <input checked="" type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Rechazar"/> </p> </td> <td data-bbox="963 1554 1382 1768"> <p>Trabajo Especial</p> <p>Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634554 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial.</p> <p> <input checked="" type="button" value="Aceptar"/> </p> </td> </tr> </table> </div> | <p>Trabajo Especial</p> <p>Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación</p> <p> <input checked="" type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Rechazar"/> </p> | <p>Trabajo Especial</p> <p>Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634554 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial.</p> <p> <input checked="" type="button" value="Aceptar"/> </p> |
| <p>Trabajo Especial</p> <p>Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación</p> <p> <input checked="" type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Rechazar"/> </p> | <p>Trabajo Especial</p> <p>Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634554 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial.</p> <p> <input checked="" type="button" value="Aceptar"/> </p> | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de domicilio mismo número,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

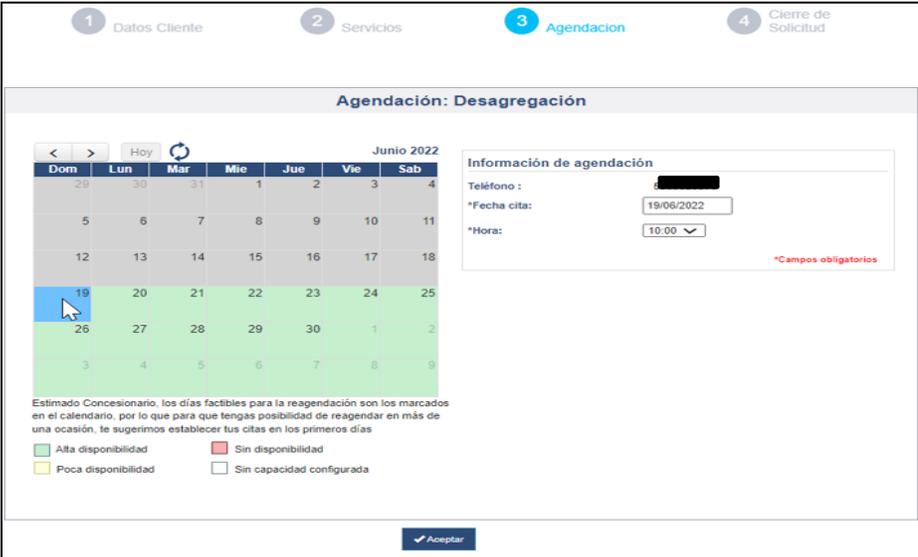
Cambio de domicilio mismo número,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de
domicilio
mismo
número,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 15 | <p>Seleccionar la fecha y hora para la instalación.</p>  |
| 16 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> <p><u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

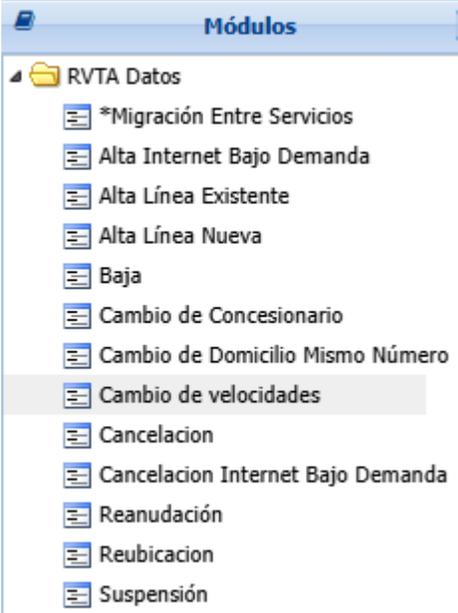
Cambio de domicilio mismo número,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 17 | <p>Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 18 | Dar clic en Terminar . |

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

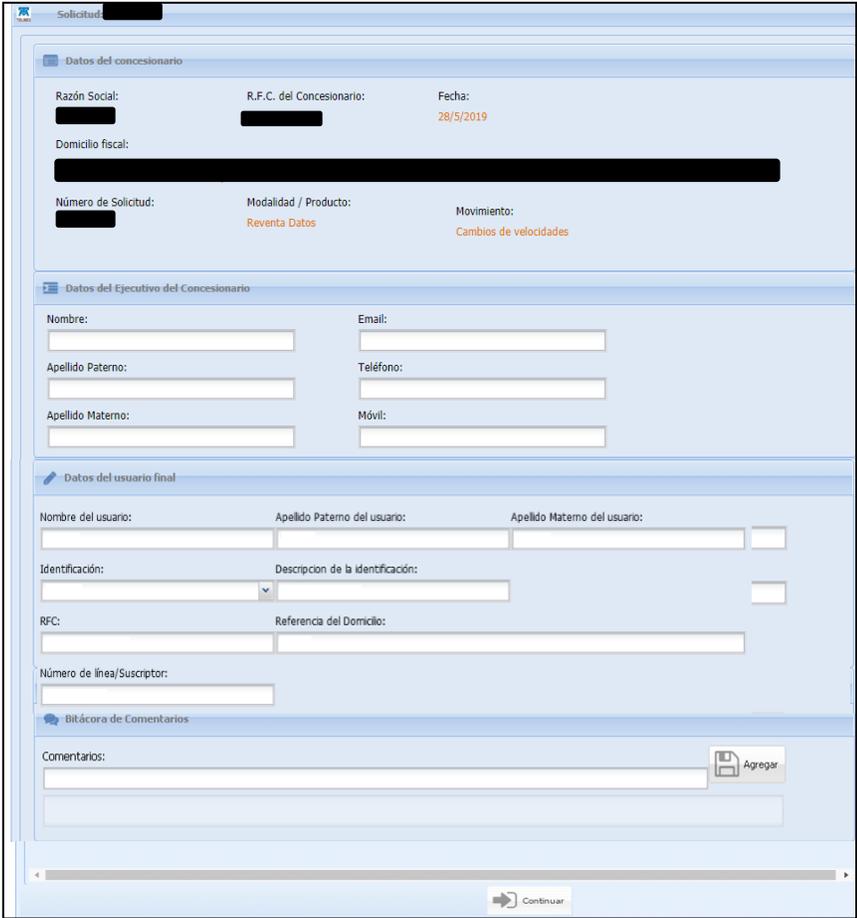
Cambio de velocidades A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de cambio de velocidad de una reventa de datos.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal . <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cambio de velocidades; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

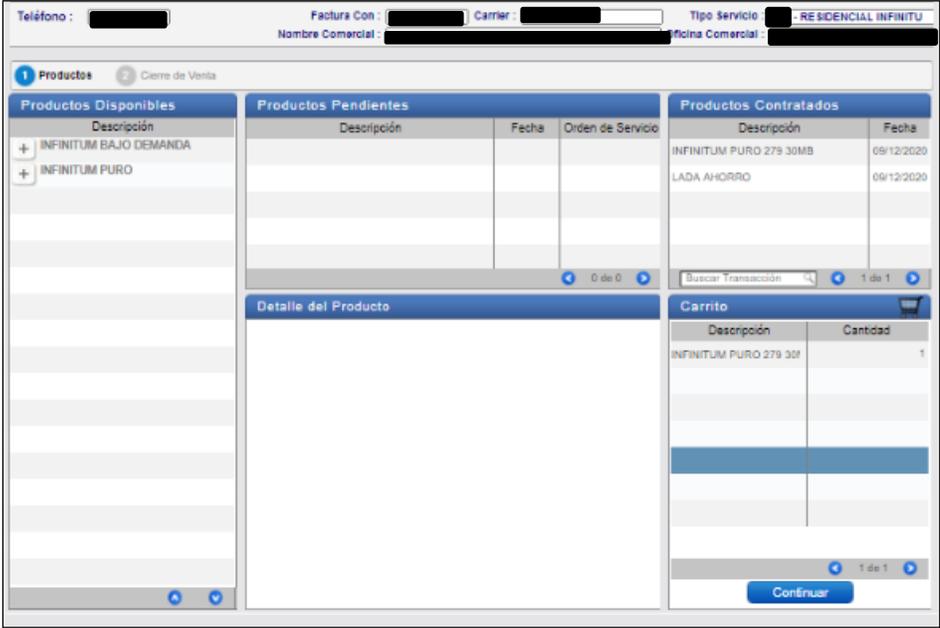
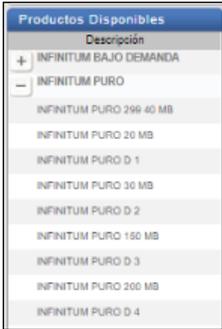
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="766 1335 1166 1507" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; color: #0056b3; font-weight: bold;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

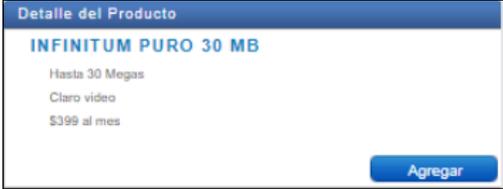
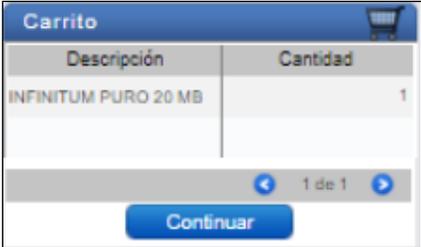
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de cambio de velocidad de una reventa de Datos.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing fields for 'Teléfono', 'Factura Con', 'Carrier', 'Tipo Servicio' (set to 'RESIDENCIAL INFINITUM'), 'Nombre Comercial', and 'Oficina Comercial'. Below this, there are two tabs: 'Productos' (active) and 'Cierre de Venta'. The main content area is divided into three columns: 'Productos Disponibles' (listing 'INFINITUM BAJO DEMANDA' and 'INFINITUM PURO'), 'Productos Pendientes' (with columns for Descripción, Fecha, and Orden de Servicio), and 'Productos Contratados' (listing 'INFINITUM PURO 279 30MB' and 'LADA AHORRO' with their respective dates). At the bottom right, there is a 'Carrito' section showing 'INFINITUM PURO 279 30M' with a quantity of 1. A 'Continuar' button is visible at the bottom of the interface.</p> |
| 2 | <p>Identifica, en el campo Productos Contratados, el Infinitem Puro que el cliente tiene contratado; en la columna Productos Disponibles el sistema desplegará las velocidades disponibles.</p>  <p>The screenshot shows a dropdown menu titled 'Productos Disponibles' with a 'Descripción' header. It lists several options: 'INFINITUM BAJO DEMANDA' (with a plus icon), 'INFINITUM PURO' (with a minus icon), and a list of specific speed options: 'INFINITUM PURO 298 40 MB', 'INFINITUM PURO 20 MB', 'INFINITUM PURO 0 1', 'INFINITUM PURO 30 MB', 'INFINITUM PURO 0 2', 'INFINITUM PURO 150 MB', 'INFINITUM PURO 0 3', 'INFINITUM PURO 200 MB', and 'INFINITUM PURO 0 4'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cambio de velocidades, continuación

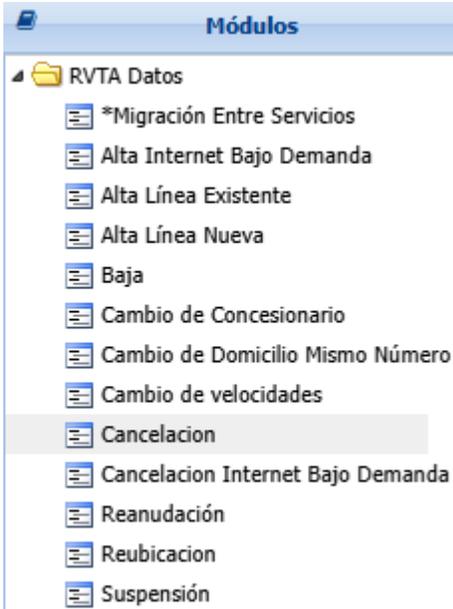
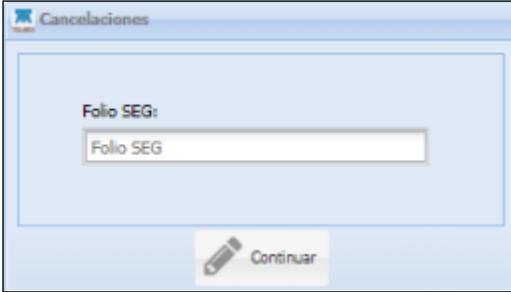
| Paso | Acción |
|------|---|
| 9 | <p>Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; color: green;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 10 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 23 de Diciembre de 2020 01:45 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 24 de Diciembre de 2020</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA DATOS</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Cambio de Velocidad</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Velocidad Anterior: INFINITUM PURO 279 30MB</p> <p>Velocidad Nueva: INFINITUM PURO 20 MB</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">Terminar</p> </div> |
| 11 | Dar clic en Terminar . |

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

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

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a folder icon and the text 'RVTA Datos'. Below the folder, there is a list of menu items, each with a small icon to its left. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'. The 'Cancelacion' item is highlighted with a grey background.</p> |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cancelación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Cancelaciones'. Inside the window, there is a label 'Folio SEG:' followed by a text input field containing the text 'Folio SEG'. Below the input field, there is a button with a pencil icon and the text 'Continuar'.</p> <p>Capturar el folio SEG a cancelar y Dar clic en Continuar.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cancelación, continuación

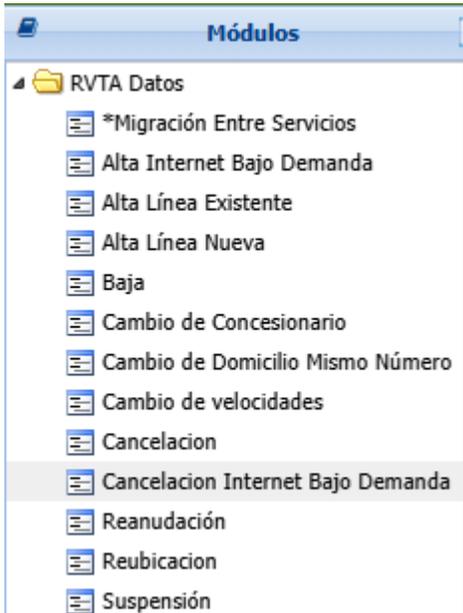
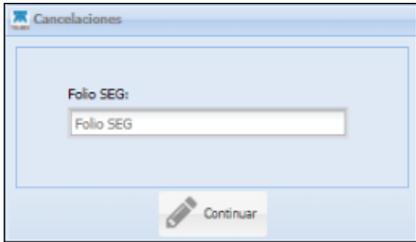
El sistema despliega la siguiente pantalla.

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

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

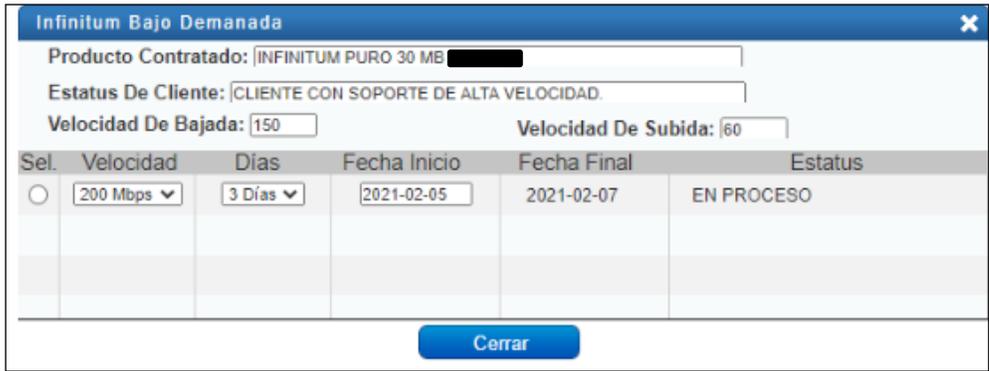
Cancelación de Internet Bajo Demanda Procedimiento para la cancelación del servicio Internet Bajo Demanda.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a title bar 'Módulos'. Below it is a folder icon labeled 'RVTA Datos'. A list of menu items follows: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda' (highlighted with a grey background), 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'.</p> |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cancelación Internet Bajo Demanda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Cancelaciones'. It contains a label 'Folio SEG:' followed by a text input field containing the text 'Folio SEG'. At the bottom right of the window is a button with a pencil icon and the text 'Continuar'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cancelación de Internet Bajo Demanda, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar el folio SEG y Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla.</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Infinitem Bajo Demanda' with the following fields: 'Producto Contratado: INFINITUM PURO 30 MB', 'Estatus De Cliente: CLIENTE CON SOPORTE DE ALTA VELOCIDAD.', 'Velocidad De Bajada: 150', and 'Velocidad De Subida: 60'. Below these is a table with columns: Sel., Velocidad, Días, Fecha Inicio, Fecha Final, and Estatus. The first row has a radio button, '200 Mbps', '3 Días', '2021-02-05', '2021-02-07', and 'EN PROCESO'. A 'Cerrar' button is at the bottom.</p> |
| 4 | <p>Selecciona el renglón del servicio a cancelar.</p>  <p>The screenshot shows the same window as in step 3, but with a 'Confirmación' dialog box overlaid. The dialog asks: 'Se dara de baja la velocidad en las fechas asignadas ¿desea continuar?'. It has 'Cancelar' and 'Aceptar' buttons. A large question mark watermark is visible in the background. A 'Cerrar' button is also visible at the bottom of the main window.</p> <p>El sistema desplegará la ventana de confirmación, como se muestra en la imagen.</p> |
| 5 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará la siguiente pantalla.</p>  <p>The screenshot shows the 'Infinitem Bajo Demanda' window with the 'Estatus' of the service in the table now set to 'CANCELADA'. The 'Cerrar' button is at the bottom.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Cancelación de Internet Bajo Demanda, continuación

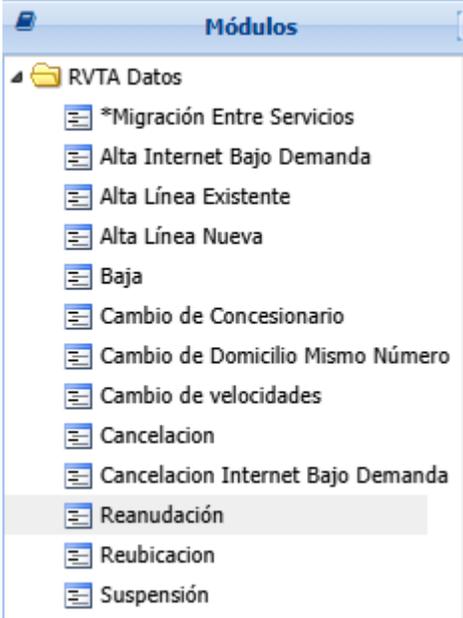
| Paso | Acción |
|------|---|
| 6 | <p>Dar clic en Cerrar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla.</p> <div data-bbox="550 638 1377 1234" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con el folio: [REDACTED]</p> <p>Fecha Cancelación: viernes 22 de enero de 2021</p> <p>Fecha Activación: viernes 05 de febrero de 2021</p> <p>Fecha Desactivación: domingo 07 de febrero de 2021</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA DATOS</p> <p>Tipo Servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Tipo paquete: INFINITUM BAJO DEMANDA</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio SEG: [REDACTED]</p> <p style="text-align: center;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;">Cerrar</p> </div> |
| 7 | Dar clic en Cerrar . |

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

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

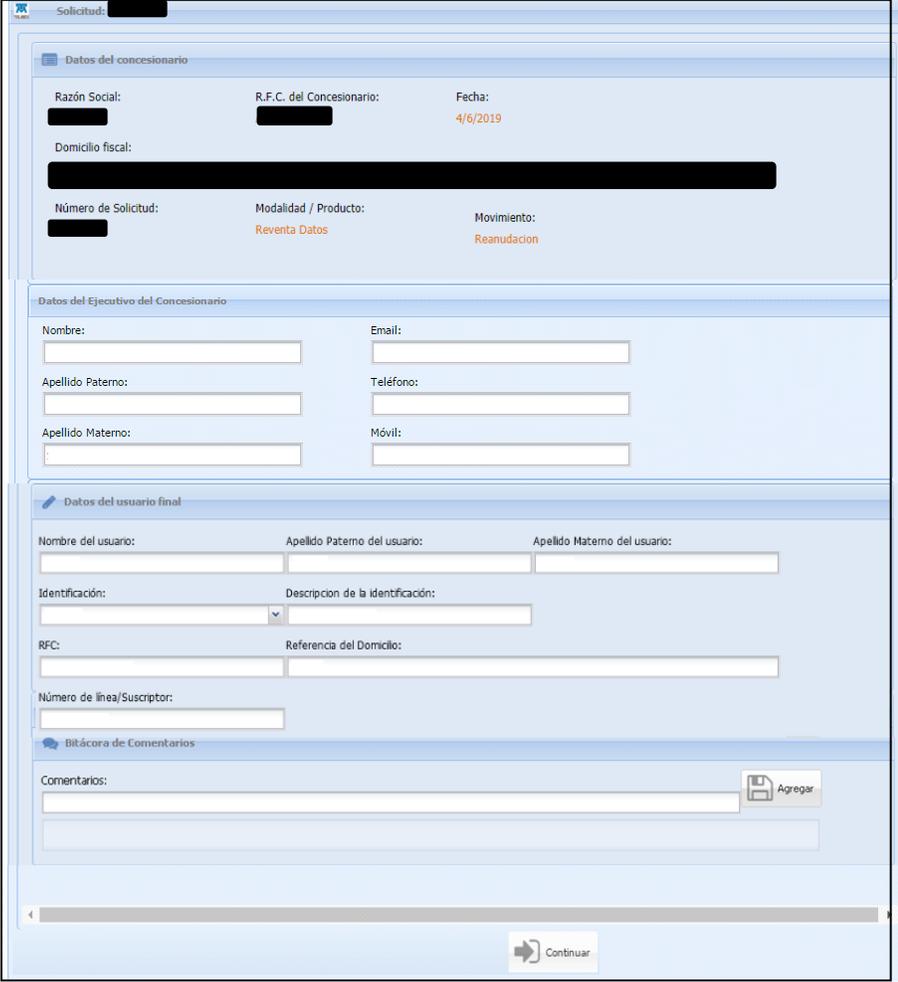
Reanudación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de reanudación de una reventa de datos, desagregada.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a blue header labeled 'Módulos'. Below the header is a list of menu items, each preceded by a folder icon. The items are: 'RVTA Datos', '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda', 'Reanudación' (which is highlighted with a grey background), 'Reubicacion', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Reanudación, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reanudación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Reanudación, continuación

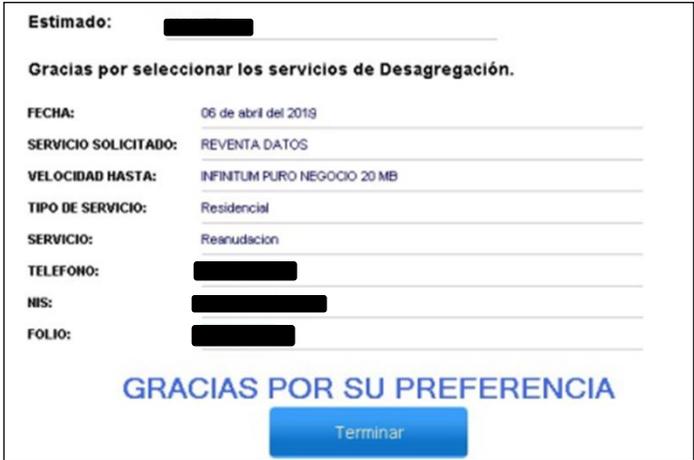
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="738 1344 1185 1543" style="text-align: center;"> <p>The screenshot shows a light blue dialog box with a title bar that says 'Continuar'. Below the title bar, the text reads '¿Está seguro que desea Continuar.?' followed by two buttons: 'Yes' and 'No'.</p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Reanudación, continuación

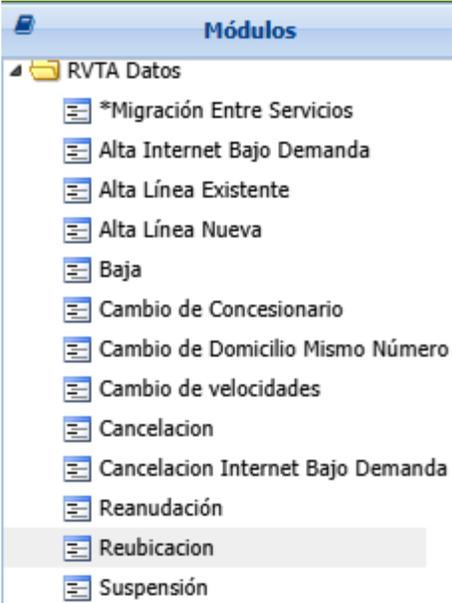
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la reanudación de líneas de Datos.

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

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

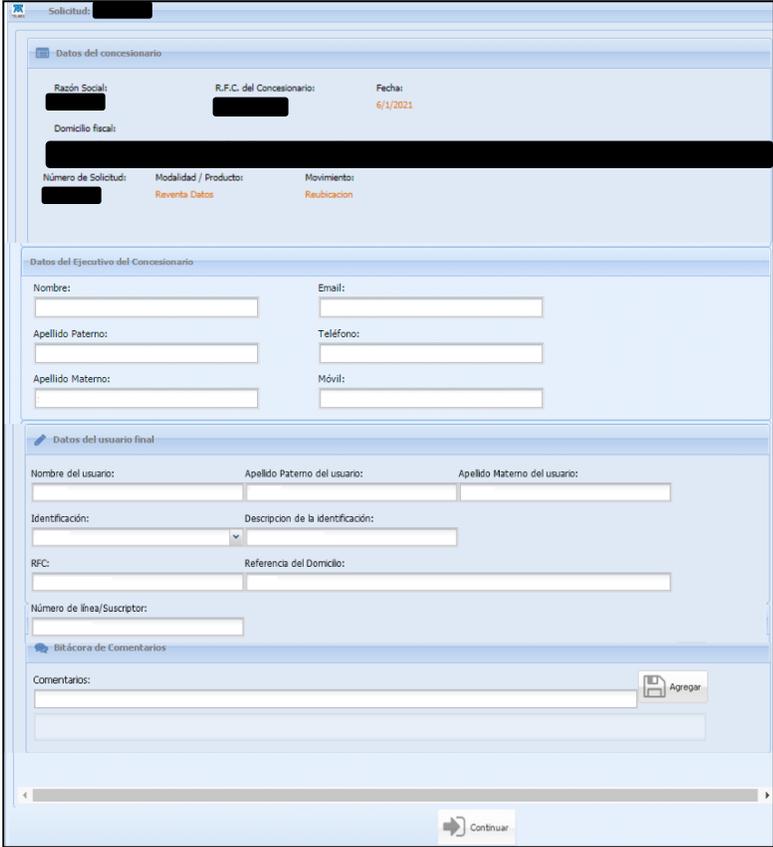
Reubicación Procedimiento para la elaboración de la solicitud de reubicación del equipo terminal

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Underneath, a folder icon labeled 'RVTA Datos' is expanded to show a list of options: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Baja', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de velocidades', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda', 'Reanudación', 'Reubicacion', and 'Suspensión'. The 'Reubicacion' option is highlighted with a grey background.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Reubicación, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reubicación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

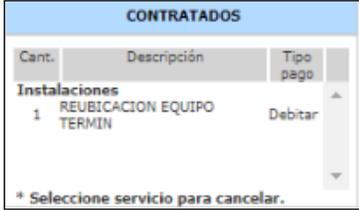
Reubicación, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos de Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="737 1339 1187 1539" style="text-align: center; border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Continuar</p> <p>¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

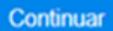
Reubicación, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Reubicación, continuación

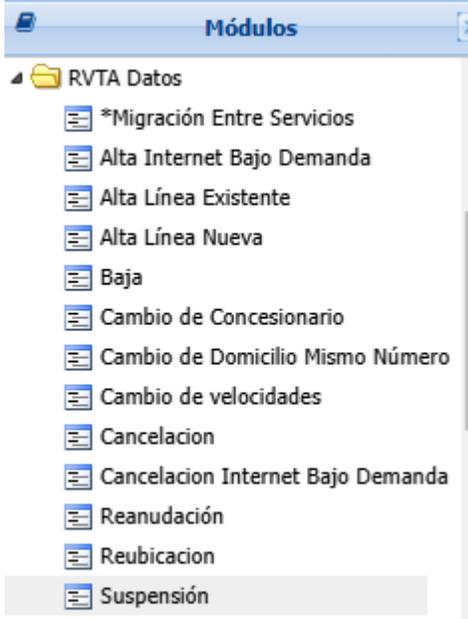
| Paso | Acción |
|------|--|
| 6 | <p>Seleccionar el día y horario de instalación y Dar clic en ; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; color: green;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 7 | <p>Dar clic en ; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 10px;"> 1 Reubicación 2 Agendación 3 Cierre de Solicitud </div> <div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">   </div> <p>Estimado: [Redacted]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted]</p> <p>Fecha: 6 de Enero de 2021 01:18 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 09 de Enero de 2021 10:00 AM</p> <p>Orden de servicio: [Redacted]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA DATOS</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Reubicación de equipo terminal</p> <p>Teléfono: [Redacted]</p> <p>NIS: [Redacted]</p> <p>Folio: [Redacted]</p> <p>Velocidad: INFINITUM PURO 200 MB</p> <p>Reubicación de equipo: 1</p> <p style="text-align: center; color: #00a0e3; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> </div> |

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

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

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

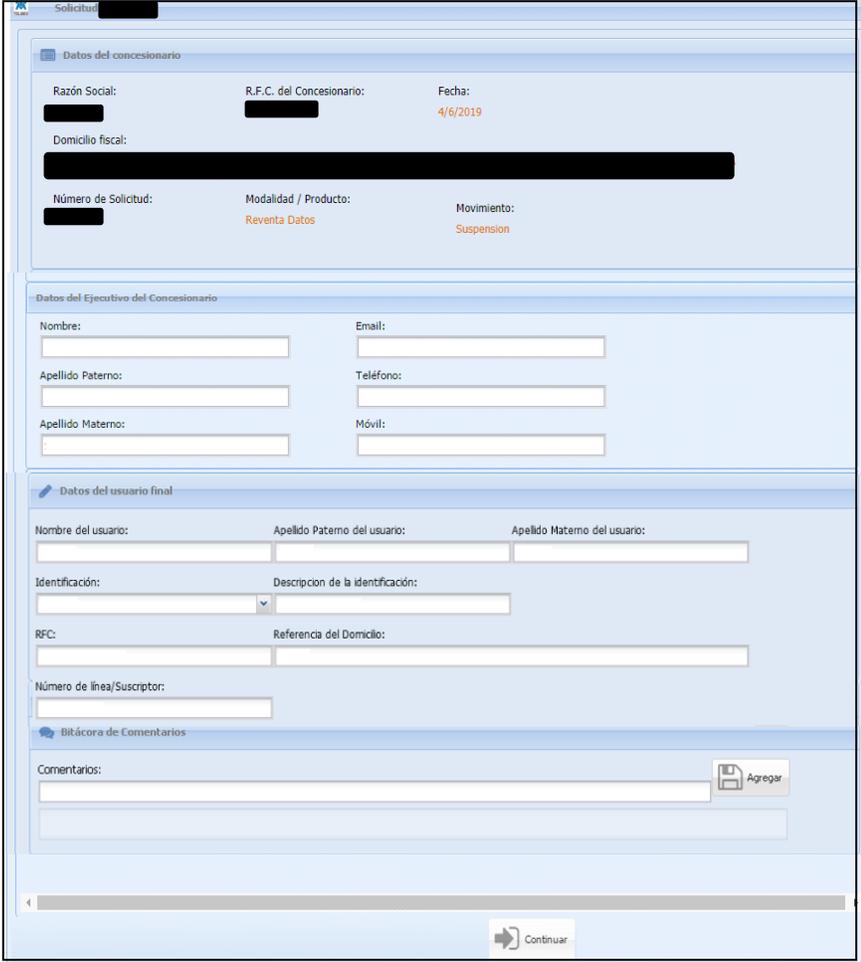
Suspensión A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de suspensión de una reventa de Datos desagregada.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Suspensión, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Suspensión; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web form titled 'Solicitud' with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Razón Social: [Redacted] R.F.C. del Concesionario: [Redacted] Fecha: 4/6/2019 Domicilio fiscal: [Redacted] Número de Solicitud: [Redacted] Modalidad / Producto: Reventa Datos Movimiento: Suspension Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Nombre: [Input field] Email: [Input field] Apellido Paterno: [Input field] Teléfono: [Input field] Apellido Materno: [Input field] Móvil: [Input field] Datos del usuario final: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del usuario: [Input field] Apellido Paterno del usuario: [Input field] Apellido Materno del usuario: [Input field] Identificación: [Input field] Descripción de la identificación: [Input field] RFC: [Input field] Referencia del Domicilio: [Input field] Número de línea/Suscriptor: [Input field] Bitácora de Comentarios: <ul style="list-style-type: none"> Comentarios: [Text area] Agregar: [Button] <p>At the bottom right of the form is a 'Continuar' button with a right-pointing arrow.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Suspensión, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="743 1344 1188 1543" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; color: #0056b3; font-weight: bold;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Suspensión, continuación

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.5 Reventa de Datos, continuación...

Suspensión, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="553 499 1382 1037" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación.</p> <p>FECHA: 04 de octubre del 2019</p> <p>SERVICIO SOLICITADO: REVENTA DATOS</p> <p>VELOCIDAD HASTA: INFINITUM PURO NEGOCIO 50 MB</p> <p>TIPO DE SERVICIO: Residencial</p> <p>SERVICIO: Suspension</p> <p>TELEFONO: [REDACTED]</p> <p>IIS: [REDACTED]</p> <p>FOLIO: [REDACTED]</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;">Terminar</p> </div> |
| 4 | Dar clic en Terminar . |

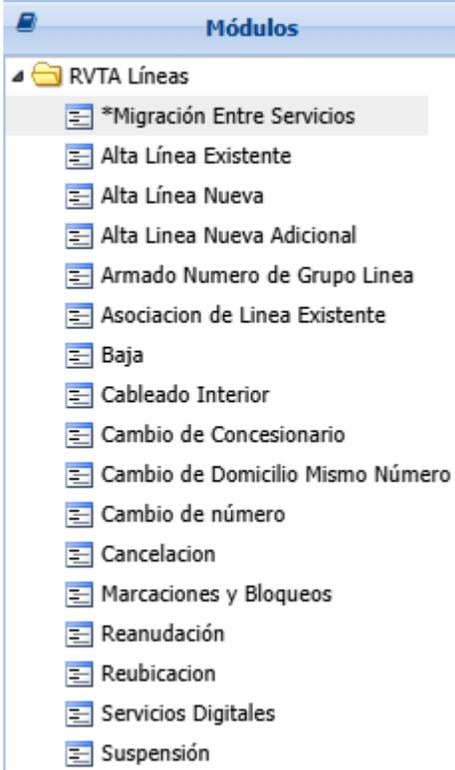
6.4.6 Reventa de Líneas

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

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

**Migración
Entre
Servicios**

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

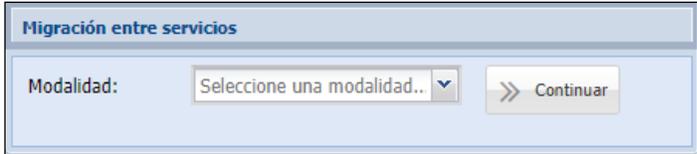
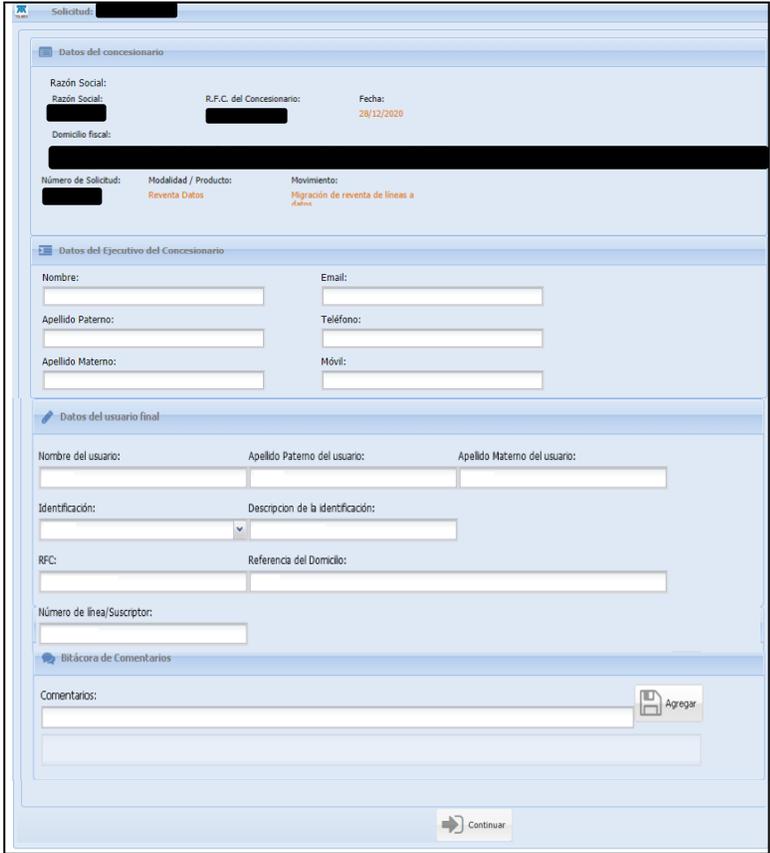
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Servicios, continuación

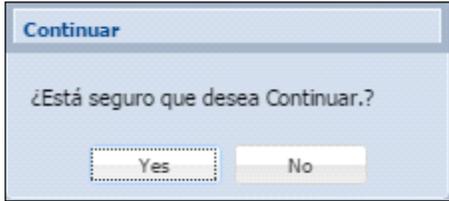
Entre

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

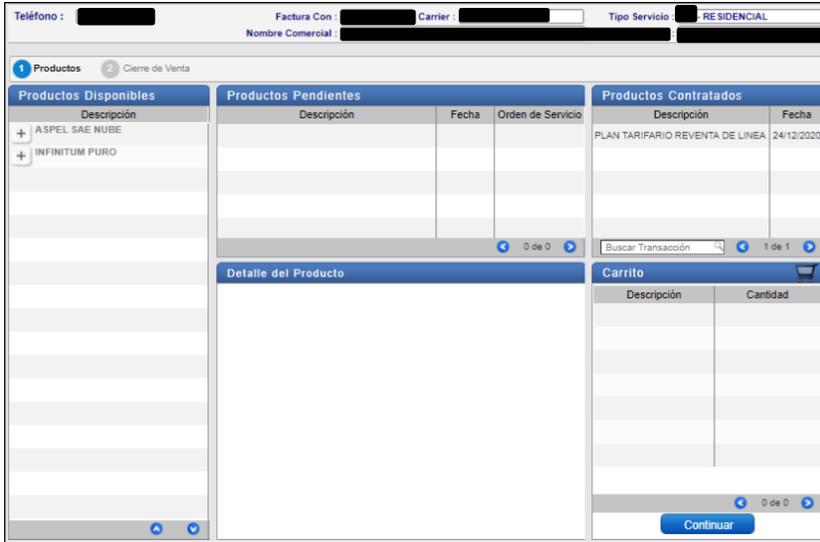
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a mobile application interface with a top navigation bar containing fields for 'Teléfono', 'Factura Con', 'Carrier', and 'Tipo Servicio'. Below this, there are two tabs: '1 Productos' and '2 Cierre de Venta'. The main area is divided into three columns: 'Productos Disponibles', 'Productos Pendientes', and 'Productos Contratados'. The 'Productos Disponibles' column lists 'ASPEL SAE NUBE' and 'INFINITUM PURO'. The 'Productos Contratados' column shows 'PLAN TARIFARIO REVENTA DE LINEA' with a date of '24/12/2020'. At the bottom, there is a 'Detalle del Producto' section and a 'Carrito' section.</p> |
| 2 | <p>Selecciona de los Disponibles la velocidad del Infinitem requerido por el cliente.</p>  <p>The screenshot shows a list of available products. The 'INFINITUM PURO 20 MB' option is highlighted in blue, indicating it has been selected.</p> <p>El sistema desplegará en el campo Detalle del Producto las características de la velocidad seleccionada.</p>  <p>The screenshot shows the details for the selected product: 'INFINITUM PURO 20 MB'. The details include 'Hasta 20 Megas', 'Claro video', and '\$349 al mes'. There is an 'Agregar' button at the bottom.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

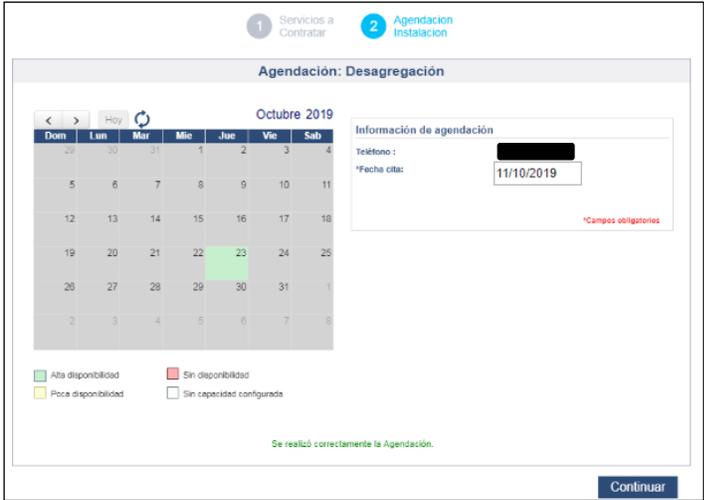
Migración Entre Servicios, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Dar clic en Agregar, el sistema desplegará la ventana siguiente, por seleccionar un servicio diferente al que tenía el cliente.</p>  |
| 4 | <p>Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará la Oferta del Producto con relación a la velocidad seleccionada.</p>  |
| 5 | <p>Dar clic en Continuar, el sistema desplegará en el campo Mi carrito la velocidad seleccionada.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

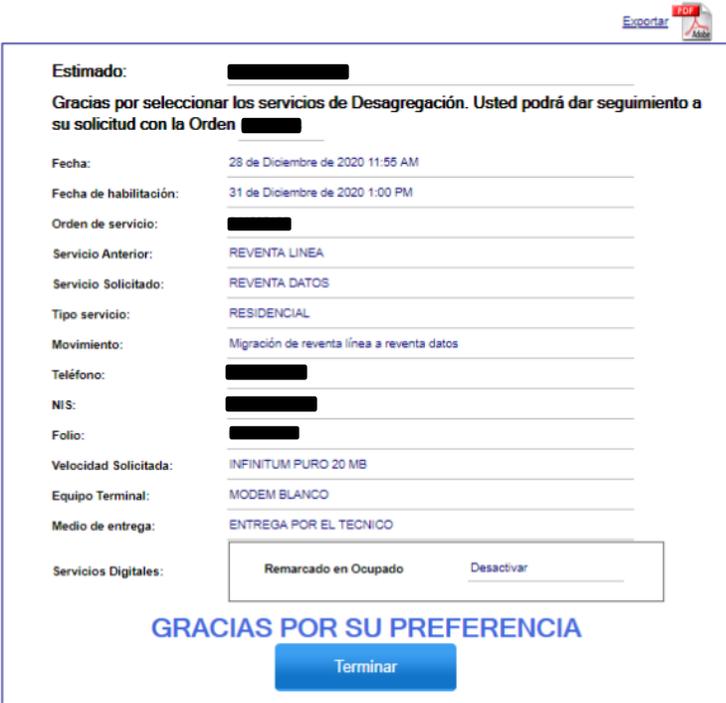
Migración Entre Servicios, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 6 | <p>Dar clic en Continuar, el sistema desplegará la siguiente pantalla.</p>  |
| 7 | <p>Corroborar en el sistema la información de los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidad Nueva • Tipo de Módem • Tipo de Entrega |
| 8 | <p>Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

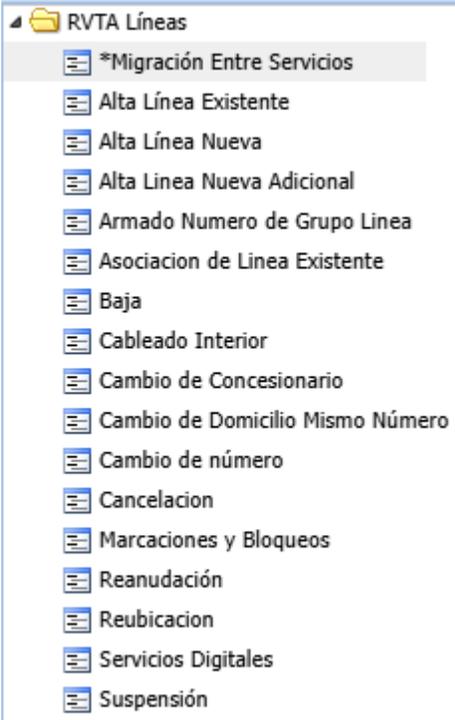
| Paso | Acción |
|------|--|
| 9 | Seleccionar el día indicado por el sistema. |
| 10 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 11 | Dar clic en Terminar . |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

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

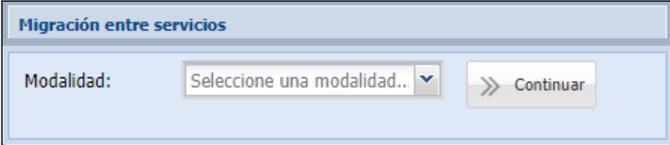
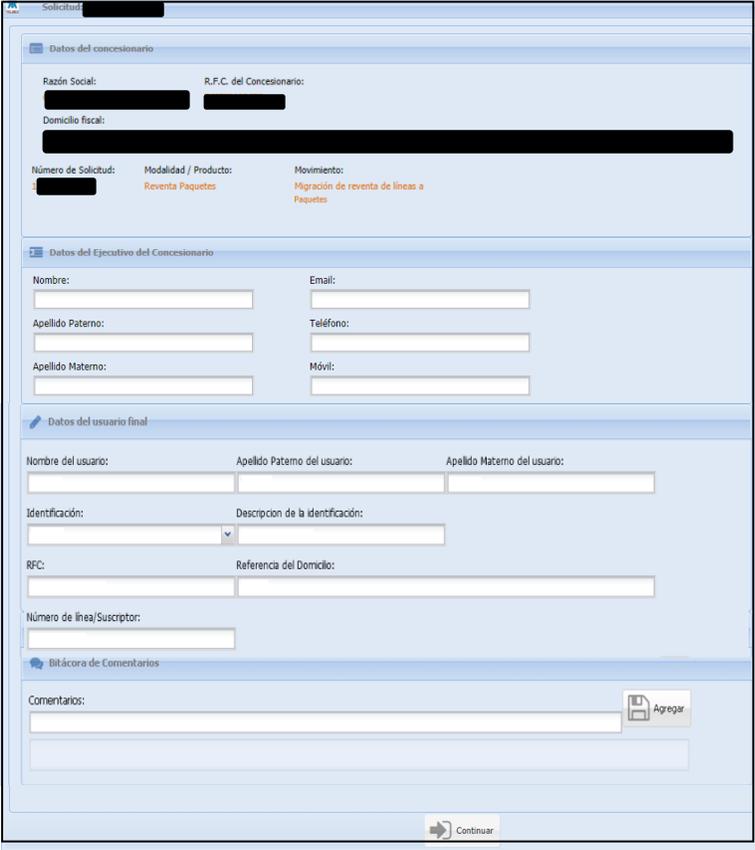
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Migración
Servicios,
continuación**

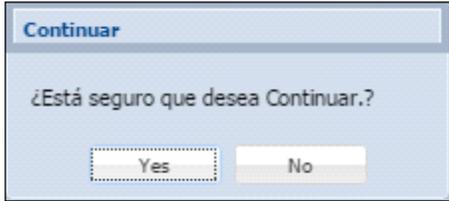
Entre

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

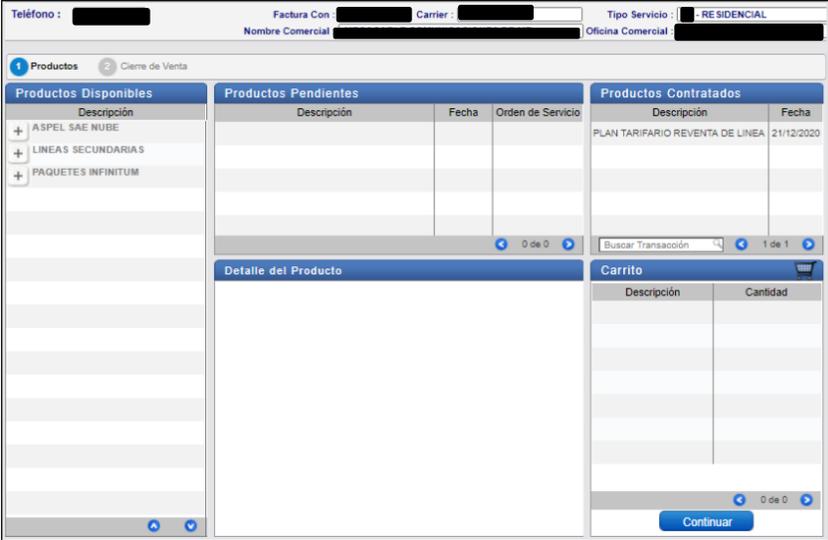
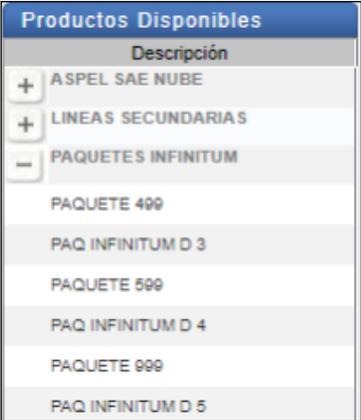
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

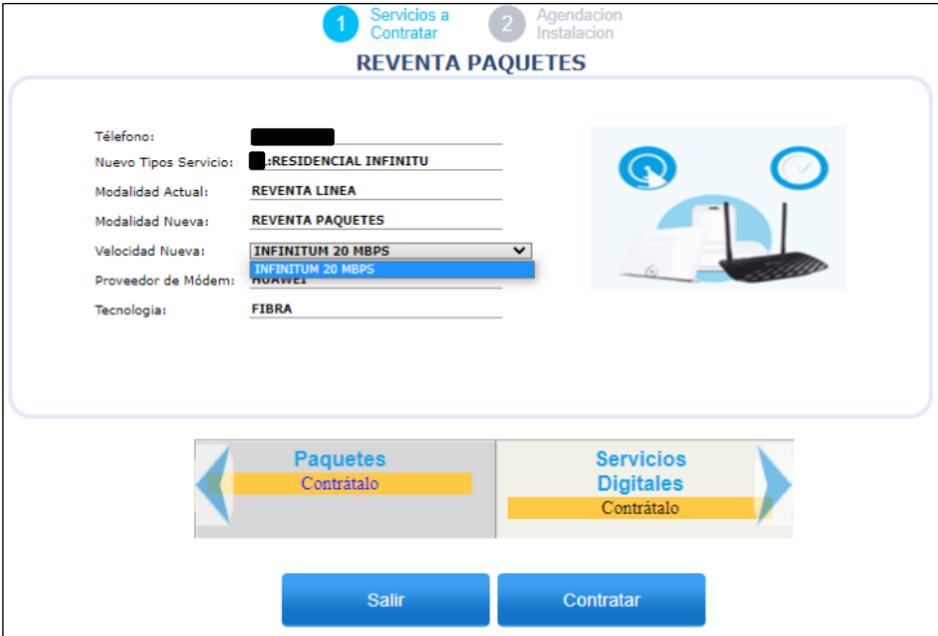
Migración Entre Servicios, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Migración Entre Servicios, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 9 | <p>Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; color: green;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 10 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="text-align: right;"> Exportar  </div> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 24 de Diciembre de 2020 01:11 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 26 de Diciembre de 2020</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Anterior: REVENTA LINEA</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Migración de reventa línea a reventa paquete</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Paquete Nuevo: PAQUETE 389</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;"> Terminar </p> </div> |
| 11 | Dar clic en Terminar . |

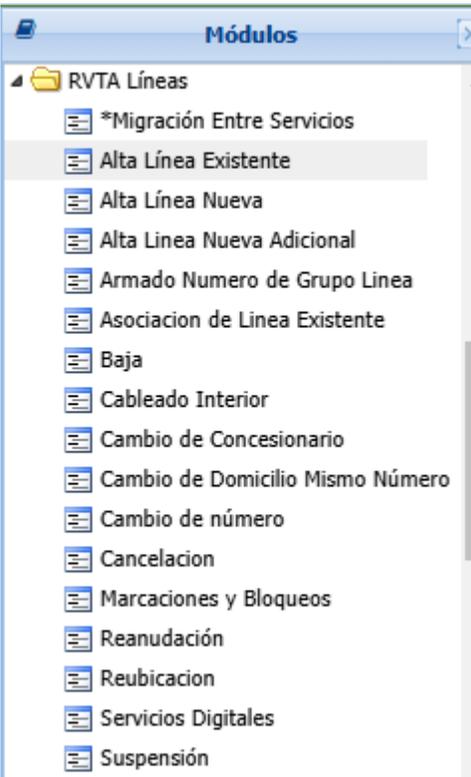
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

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

Alta de línea existente

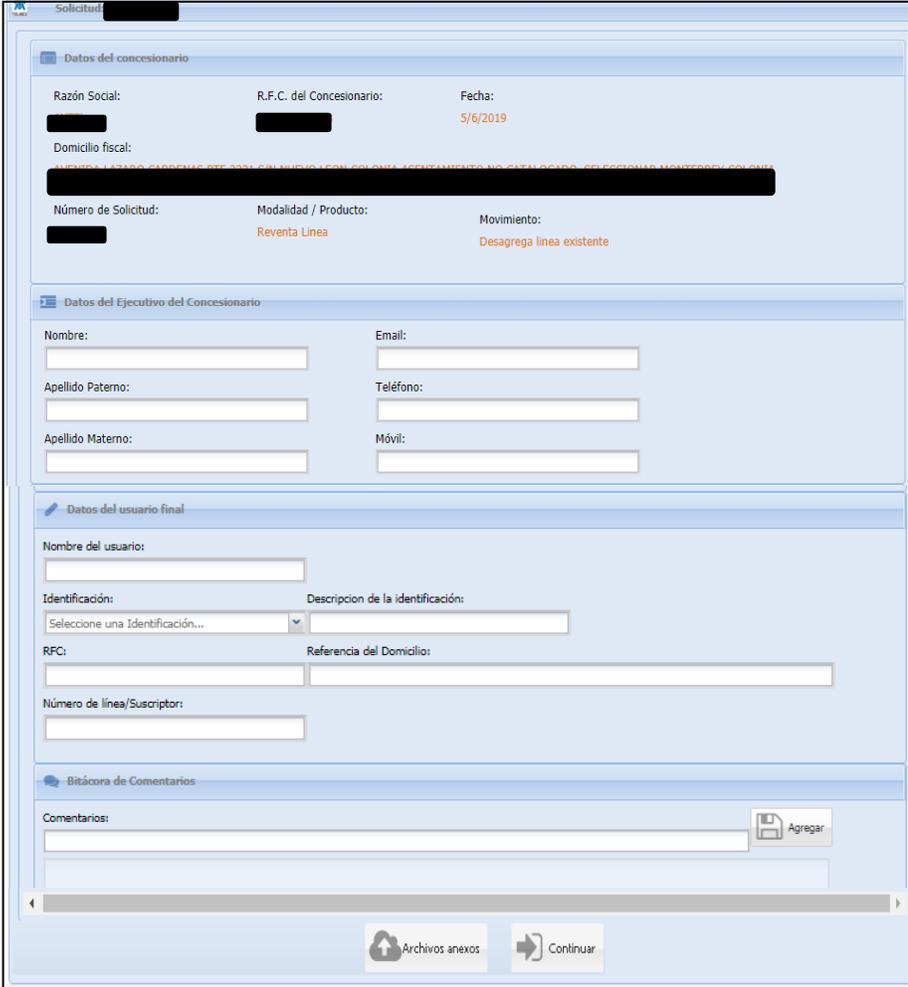
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de reventa de líneas.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reventa de Línea Existente; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

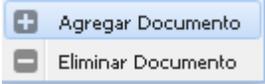
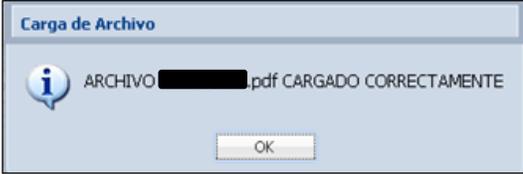
Alta de línea existente, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

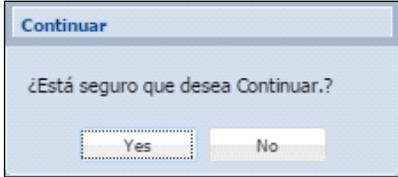
Alta de línea existente, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 6 | <p>Adjunta los documentos requeridos en la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar clic en Archivos Anexo; el sistema desplegará una ventana, como se muestra a continuación:  |
| 7 | <p>Dar clic en Documentos; el sistema despliega las siguientes opciones:</p>  <p>Seleccionar la opción Agregar Documentos, el sistema despliega la siguiente ventana</p>  |
| 8 | <p>Busca el archivo que requieres subir al sistema y Dar clic en Subir; de ser exitoso él procedimiento; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta de línea
existente,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta de línea existente,
continuación

Línea en Número de grupo

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

Nota:

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta de línea existente, continuación

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

1 Servicios a contratar 2 Cierre de Solicitud

Exportar PDF

Estimado: [REDACTED]

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

Fecha: 20 de Octubre de 2022 11:47 AM

Fecha de habilitación: 27 de Octubre de 2022

Orden de servicio: [REDACTED]

Servicio Solicitado: REVENTA LINEA

Tipo servicio: COMERCIAL

Movimiento: Existente

Teléfono: [REDACTED]

NIS: [REDACTED]

Folio: [REDACTED]

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta de línea existente, continuación

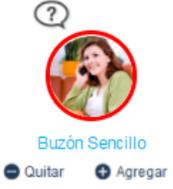
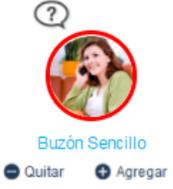
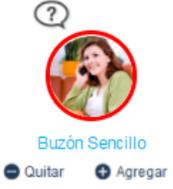
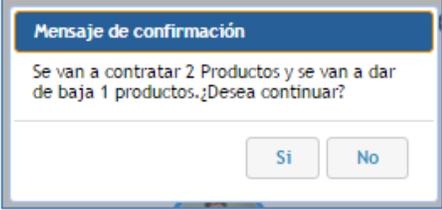
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta de una línea existente.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="511 535 1421 787" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <p>REVENTA LINEA</p> <p>Télefono: <input type="text" value="██████████"/></p> <p>Nuevo Tipos Servicio: <input type="text" value="RESIDENCIAL"/></p> <p>Modalidad Nueva: <input type="text" value="REVENTA LINEA"/></p> <p>Tipo de Módem: <input type="text" value="MODEM BLANCO"/></p> <p>Tecnología: <input type="text" value="FIBRA"/></p> <p>Tipo de Entrega: <input type="text" value="ENTREGA POR EL TECNICO"/></p>  </div> |
| 2 | <p>Selecciona el rubro Servicios Digitales, el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="665 871 1258 1396" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Servicios Digitales</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Sígueme</p> <p><input type="button" value="Quitar"/> <input type="button" value="Agregar"/></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Buzón Premium</p> <p><input type="button" value="Quitar"/> <input type="button" value="Agregar"/></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Identificador de llamadas</p> <p><input type="button" value="Quitar"/> <input type="button" value="Agregar"/></p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>Llamada en espera</p> <p><input type="button" value="Quitar"/> <input type="button" value="Agregar"/></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Tres a la vez</p> <p><input type="button" value="Quitar"/> <input type="button" value="Agregar"/></p> </div> </div> <p style="margin-top: 10px; text-align: center;"> <input type="button" value="Salir"/> <input type="button" value="Contratar"/> </p> </div> <p>Observa que los Servicios Digitales activos se encuentran dentro de un círculo color Azul.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

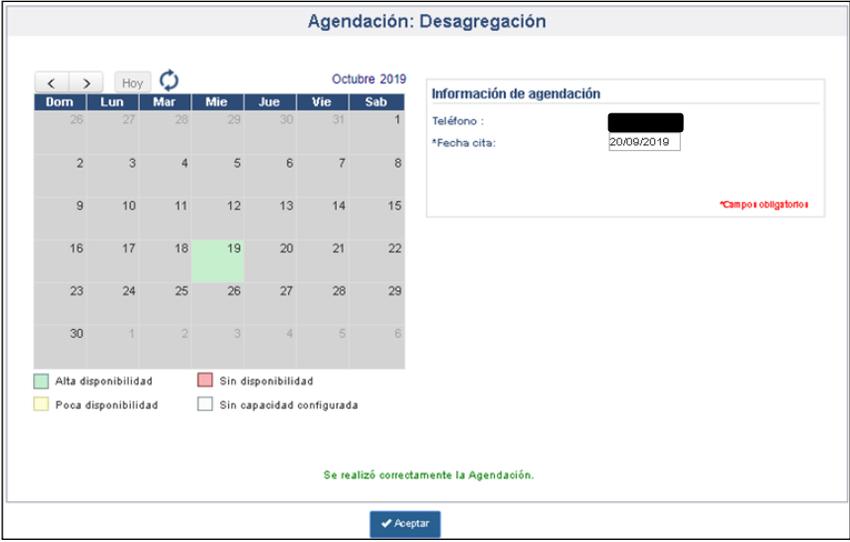
Alta de línea existente, continuación

| Paso | Acción | | | | | | |
|---------------------------------|---|-------------------|-------------|---------------------------------|---|---------------------------------|--|
| 3 | <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>Dar de alta un Servicio Digital</td> <td> <p>Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.</p>  </td> </tr> <tr> <td>Dar de baja un Servicio Digital</td> <td> <p>Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.</p>  </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Dar de alta un Servicio Digital | <p>Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.</p>  | Dar de baja un Servicio Digital | <p>Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.</p>  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | |
| Dar de alta un Servicio Digital | <p>Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.</p>  | | | | | | |
| Dar de baja un Servicio Digital | <p>Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.</p>  | | | | | | |
| 4 | <p>Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta de línea
existente,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 5 | <p>Dar clic en Sí; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>Nota: El calendario indicará la fecha contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo seis días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento. Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS. |
| 6 | <p>Confirmar la fecha y Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en como se muestra a continuación:</p> <p style="text-align: center;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta de línea existente, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 7 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="text-align: right;"> Exportar  </div> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 11 de Abril de 2019 11:55 AM</p> <p>Fecha de habilitación: 19 de Abril de 2019</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA LINEA</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Existente</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Terminar"/> </p> </div> |
| 8 | Dar clic en Terminar |

Archivo PDF

Para desplegar el archivo PDF, realiza lo siguiente:

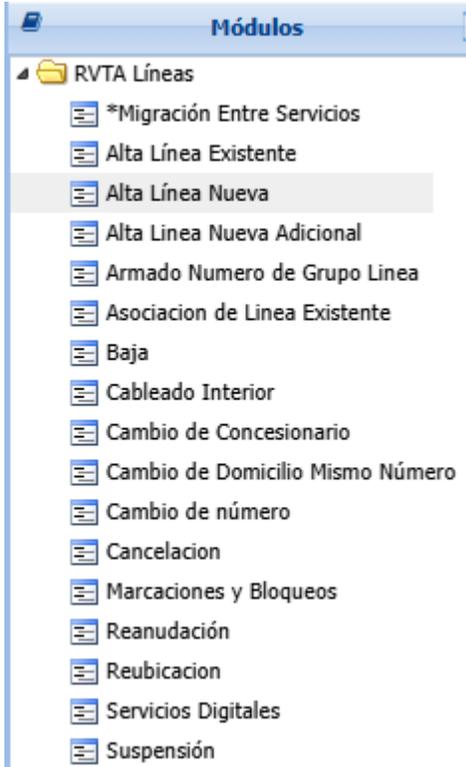
Dar clic en el icono ; con esta acción el sistema despliega el formato en PDF.

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

Alta Línea nueva

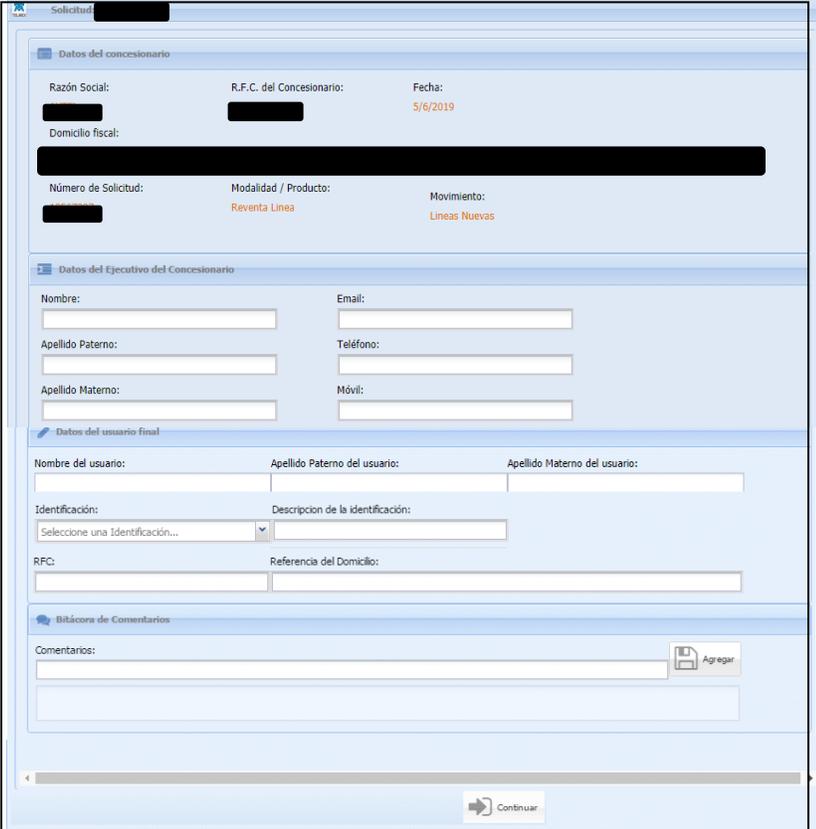
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de una Reventa de línea.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Underneath, there is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. This folder is expanded to show a list of menu items, each with a small icon to its left. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva' (which is highlighted with a grey background), 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Linea', 'Asociacion de Linea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

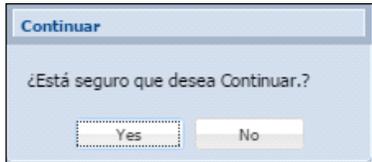
Alta Línea nueva, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Alta Línea Nueva; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta Línea nueva, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

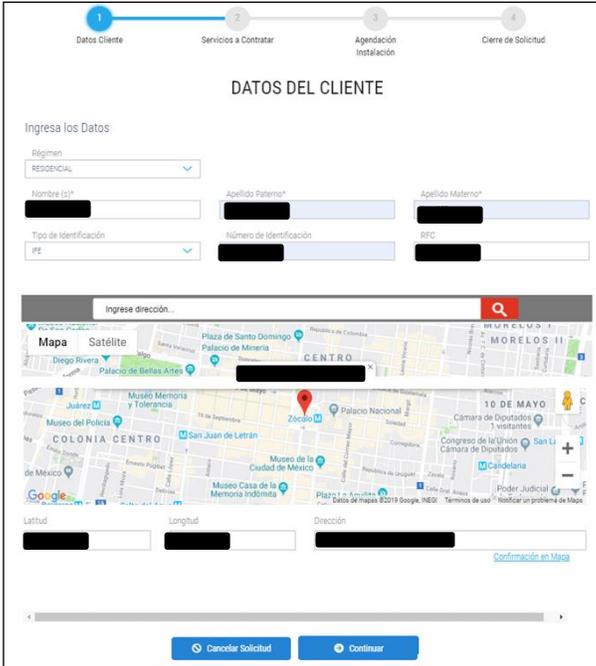
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta Línea nueva, continuación

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

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

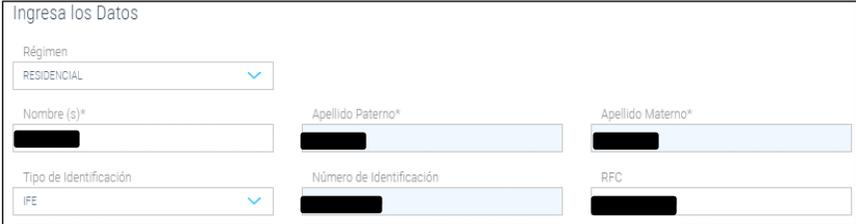
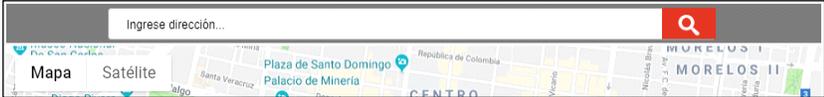
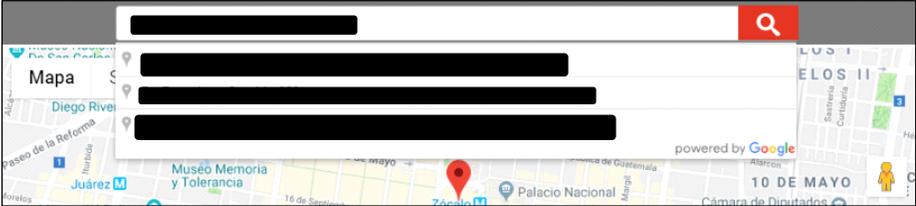
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta del servicio **1 Datos del cliente**.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

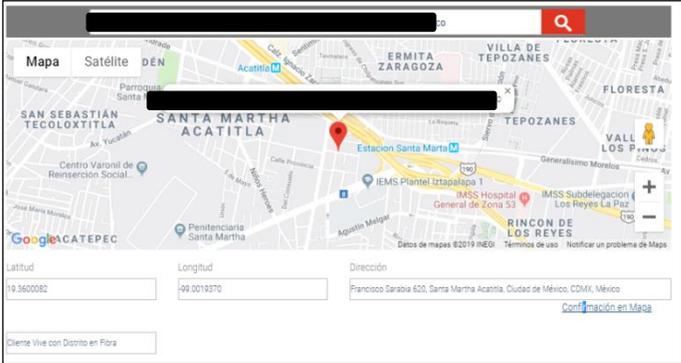
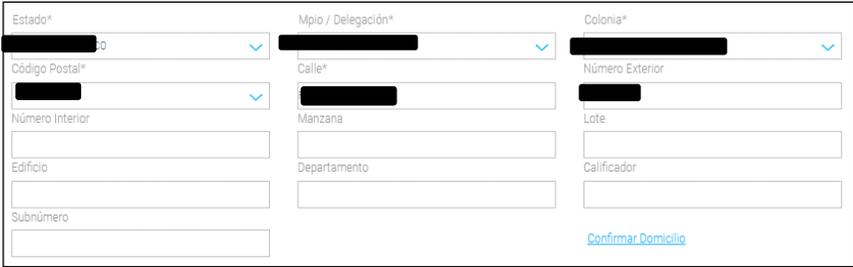
Alta Línea nueva, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Corroborar los datos del cliente en cada uno de los campos "Datos del cliente":</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre (s) Apellido Paterno Apellido Materno Tipo de identificación Número de la identificación Registro Federal de Causantes <p>Como se muestra a continuación:</p>  |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Capturar la dirección del cliente final en el campo "Ingrese dirección".  <p>Como se muestra a continuación:</p>  <ul style="list-style-type: none"> Selecciona la dirección que estás buscando de las diferentes concordancias que te muestra Google Maps. |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

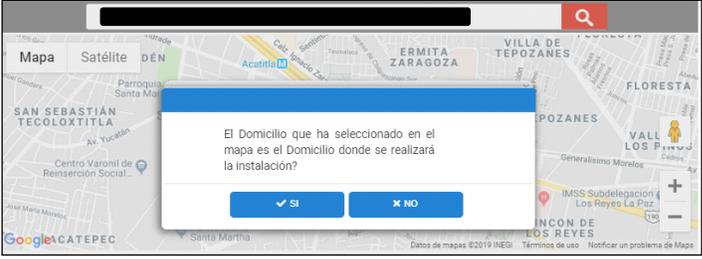
**Alta Línea
nueva,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|--|
| 4 | <p>Dar clic en ; el sistema señalará el domicilio, como se muestra a continuación:</p>  <p>Importante: Puedes mover el  para indicar el domicilio correcto.</p> <p>Nota: Si el domicilio del cliente se encuentra en un distrito con fibra óptica el sistema lo indica desplegando el siguiente campo:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Cliente Vive con Distrito en Fibra</p> </div> |
| 5 | <p>Dar clic en Confirmación en Mapa, el sistema despliega la dirección del cliente en los campos correspondientes, como se muestra a continuación:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|---|
| 6 | <p>Corroborar los datos del domicilio y si son correctos, dar clic en Confirmar Domicilio.</p> <p><u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana.</p> <div data-bbox="802 596 1125 732" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Facilidades de Red</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">SIN FACILIDADES DE RED PRINCIPAL Y SIN FACILIDADES DE RED SECUNDARIA</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="✓ Continuar"/> <input type="button" value="✓ Trabajo Especial"/> </p> </div> <p>Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="547 850 964 1066" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; font-size: small;">Trabajo Especial</p> <p style="font-size: x-small;">Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="✓ Aceptar"/> <input type="button" value="⊘ Rechazar"/> </p> </div> <div data-bbox="964 850 1382 1066" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px; font-size: small;">Trabajo Especial</p> <p style="font-size: x-small;">Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634554 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="✓ Aceptar"/> </p> </div> </div> |
| 7 | <p>Dar clic en  el sistema despliega la siguiente ventana.</p> <div data-bbox="615 1234 1317 1493" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">  </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

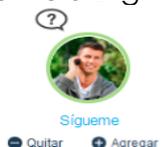
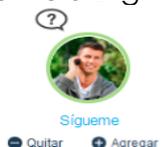
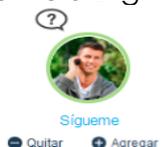
**Alta Línea
nueva,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|--|
| 8 | <p>Dar clic en <input checked="" type="checkbox"/> SI; el sistema despliega la pantalla, correspondiente al rubro 2 Servicio a contratar:</p>  |
| 9 | <p>Selecciona la casilla de verificación del Reventa de línea TELMEX</p> |
| 10 | <p>Selecciona o corrobora el plan de pago de los gastos de instalación, como se muestra a continuación:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

| Paso | Acción | | | | | | |
|---------------------------------|---|-------------------|-------------|---------------------------------|--|---------------------------------|--|
| 11 | <p>Selecciona los servicios Digitales a solicitud del cliente, Dar clic en el cuadro de Servicios Digitales, el sistema desplegará los que se encuentren disponibles para contratar, como se muestra a continuación:</p>  | | | | | | |
| 12 | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="462 1102 690 1176">Si se requiere...</th> <th data-bbox="690 1102 1437 1176">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="462 1176 690 1396">Dar de alta un Servicio Digital</td> <td data-bbox="690 1176 1437 1396"> <p>Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.</p>  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="462 1396 690 1638">Dar de baja un Servicio Digital</td> <td data-bbox="690 1396 1437 1638"> <p>Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.</p>  </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Dar de alta un Servicio Digital | <p>Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.</p>  | Dar de baja un Servicio Digital | <p>Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.</p>  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | |
| Dar de alta un Servicio Digital | <p>Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.</p>  | | | | | | |
| Dar de baja un Servicio Digital | <p>Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.</p>  | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,
continuación**

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|---------------------------|-------------|--|-------------|----------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|---|----------------------|-------------|----------------------|-----------------------------------|---|-------|-------------|-----------|-----------------------------------|--|--|--|--|--|-----------------------------------|--|--------------------------------------|------------------------------|-------------|-----------------------------------|--|--|-------------|-----------|-------------------------|---------|----------------------|---------|--|
| 13 | <p>Selecciona el cableado interior a solicitud del cliente, Dar clic en el cuadro de Instalación, el sistema desplegará las opciones disponibles, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="500 579 1425 1016" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">INSTALACIONES</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e1f5fe;"> <th colspan="2" style="text-align: left;">▼ INSTALACIONES ULTIMA MILLA</th> <th style="text-align: left;">CONTRATADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 60%; text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #004a99; color: white;"> <th style="width: 70%;">Descripción</th> <th style="width: 30%;">Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> <tr><td>2 CABL.INT.2 ROSETAS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> <tr><td>3 CABL.INT.3 ROSETAS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> <tr><td>4 CABL.INT.4 ROSETAS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> </tbody> </table> </td> <td style="width: 40%; text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #004a99; color: white;"> <th style="width: 15%;">Cant.</th> <th style="width: 60%;">Descripción</th> <th style="width: 25%;">Tipo pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: left;">INSTALACIONES ULTIMA MILLA</td> </tr> <tr><td colspan="3" style="height: 100px;"> </td></tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr style="background-color: #e1f5fe;"> <td colspan="2" style="text-align: left;">▶ INSTALACIONES POR CONCESIONARIO</td> <td style="text-align: left;">* Seleccione servicio para cancelar.</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Selecciona el cableado interior a solicitud del Concesionario, Dar clic en el cuadro de Instalación, el sistema desplegará las opciones disponibles, como se muestra a continuación</p> <div data-bbox="535 1209 1398 1682" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">INSTALACIONES</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e1f5fe;"> <th style="width: 70%; text-align: left;">▶ INSTALACIONES ULTIMA MILLA</th> <th style="width: 30%; text-align: left;">CONTRATADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #e1f5fe;"> <td style="text-align: left;">▼ INSTALACIONES POR CONCESIONARIO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #004a99; color: white;"> <th style="width: 70%;">Descripción</th> <th style="width: 30%;">Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ACOMETIDA Y CABLEADO CS</td><td style="text-align: center;">Contado</td></tr> <tr><td>CABLEADO INTERIOR CS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> </tbody> </table> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> </div> | ▼ INSTALACIONES ULTIMA MILLA | | CONTRATADOS | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #004a99; color: white;"> <th style="width: 70%;">Descripción</th> <th style="width: 30%;">Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> <tr><td>2 CABL.INT.2 ROSETAS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> <tr><td>3 CABL.INT.3 ROSETAS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> <tr><td>4 CABL.INT.4 ROSETAS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> </tbody> </table> | Descripción | Tip. Pago | 1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO | Debitar | 2 CABL.INT.2 ROSETAS | Debitar | 3 CABL.INT.3 ROSETAS | Debitar | 4 CABL.INT.4 ROSETAS | Debitar | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #004a99; color: white;"> <th style="width: 15%;">Cant.</th> <th style="width: 60%;">Descripción</th> <th style="width: 25%;">Tipo pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: left;">INSTALACIONES ULTIMA MILLA</td> </tr> <tr><td colspan="3" style="height: 100px;"> </td></tr> </tbody> </table> | Cant. | Descripción | Tipo pago | INSTALACIONES ULTIMA MILLA | | | | | | ▶ INSTALACIONES POR CONCESIONARIO | | * Seleccione servicio para cancelar. | ▶ INSTALACIONES ULTIMA MILLA | CONTRATADOS | ▼ INSTALACIONES POR CONCESIONARIO | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #004a99; color: white;"> <th style="width: 70%;">Descripción</th> <th style="width: 30%;">Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ACOMETIDA Y CABLEADO CS</td><td style="text-align: center;">Contado</td></tr> <tr><td>CABLEADO INTERIOR CS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> </tbody> </table> | Descripción | Tip. Pago | ACOMETIDA Y CABLEADO CS | Contado | CABLEADO INTERIOR CS | Debitar | |
| ▼ INSTALACIONES ULTIMA MILLA | | CONTRATADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #004a99; color: white;"> <th style="width: 70%;">Descripción</th> <th style="width: 30%;">Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> <tr><td>2 CABL.INT.2 ROSETAS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> <tr><td>3 CABL.INT.3 ROSETAS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> <tr><td>4 CABL.INT.4 ROSETAS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> </tbody> </table> | Descripción | Tip. Pago | 1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO | Debitar | 2 CABL.INT.2 ROSETAS | Debitar | 3 CABL.INT.3 ROSETAS | Debitar | 4 CABL.INT.4 ROSETAS | Debitar | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #004a99; color: white;"> <th style="width: 15%;">Cant.</th> <th style="width: 60%;">Descripción</th> <th style="width: 25%;">Tipo pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: left;">INSTALACIONES ULTIMA MILLA</td> </tr> <tr><td colspan="3" style="height: 100px;"> </td></tr> </tbody> </table> | Cant. | Descripción | Tipo pago | INSTALACIONES ULTIMA MILLA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción | Tip. Pago | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 CABL.INT.2 ROSETAS | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 CABL.INT.3 ROSETAS | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 CABL.INT.4 ROSETAS | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cant. | Descripción | Tipo pago | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INSTALACIONES ULTIMA MILLA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ▶ INSTALACIONES POR CONCESIONARIO | | * Seleccione servicio para cancelar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ▶ INSTALACIONES ULTIMA MILLA | CONTRATADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ▼ INSTALACIONES POR CONCESIONARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #004a99; color: white;"> <th style="width: 70%;">Descripción</th> <th style="width: 30%;">Tip. Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ACOMETIDA Y CABLEADO CS</td><td style="text-align: center;">Contado</td></tr> <tr><td>CABLEADO INTERIOR CS</td><td style="text-align: center;">Debitar</td></tr> </tbody> </table> | Descripción | Tip. Pago | ACOMETIDA Y CABLEADO CS | Contado | CABLEADO INTERIOR CS | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción | Tip. Pago | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ACOMETIDA Y CABLEADO CS | Contado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CABLEADO INTERIOR CS | Debitar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

| CONTRATADOS | | |
|--|----------------------|-----------|
| Cant. | Descripción | Tipo pago |
| INSTALACIONES ULTIMA MILLA | | |
| 1 | 3 CABL.INT.3 ROSETAS | Debitar |
| INSTALACIONES POR CONCESIONARIO | | |
| 1 | CABLEADO INTERIOR CS | Debitar |

* Seleccione servicio para cancelar.

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

| CONTRATADOS | | |
|--|-------------------------|-----------|
| Cant. | Descripción | Tipo pago |
| INSTALACIONES POR CONCESIONARIO | | |
| 1 | ACOMETIDA Y CABLEADO CS | Contado |

* Seleccione servicio para cancelar.

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
nueva,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 15 | <p>Dar clic en , el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 3 Agendación Instalación, como se muestra a continuación:</p>  <p>Nota: El calendario mostrará los días que el CS puede seleccionar para la habilitación del servicio contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo). Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo). |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

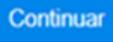
Alta Línea nueva, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | <p>Seleccionar la fecha a solicitud del cliente, de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema en color verde, como se muestra a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mar</th> <th>Mie</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles horarios y rango de horario de instalación, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Entre semana <div data-bbox="673 1045 1247 1318" data-label="Form"> </div> * Fin de semana <div data-bbox="673 1438 1247 1627" data-label="Form"> </div> | Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta Línea nueva, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------|------------------|--|--|--------|------------------------------|------------------------|------------------------------|--------------------|-----------|----------------------|----------------|----------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|------|---------------|--------|------------|------------------|--------------|-------------------|------------------------|------------------------|----------------|------------|-------|-----------------------|-------------------------|--|----------------------|
| 17 | <p>Dar clic en ; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> <p><u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del Concesionario, Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | <p>Dar clic en ; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Estimado:</td> <td>ALESTRA, SR LC V</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud 000503251</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>16 de Enero de 2025 12:24 PM</td> </tr> <tr> <td>Fecha de habilitación:</td> <td>20 de Enero de 2025 10:00 AM</td> </tr> <tr> <td>Orden de servicio:</td> <td>000503251</td> </tr> <tr> <td>Servicio Solicitado:</td> <td>REVENTA LÍNEAS</td> </tr> <tr> <td>Tipo servicio:</td> <td>RESIDENCIAL</td> </tr> <tr> <td>Tipo paquete:</td> <td>PAQUETE 389</td> </tr> <tr> <td>Teléfono:</td> <td>5552949593</td> </tr> <tr> <td>NIS:</td> <td>4512250149328</td> </tr> <tr> <td>Folio:</td> <td>0010647412</td> </tr> <tr> <td>Equipo Terminal:</td> <td>MODEM BLANCO</td> </tr> <tr> <td>Medio de entrega:</td> <td>ENTREGA POR EL TECNICO</td> </tr> <tr> <td>Gastos de instalación:</td> <td>GASTO DEBITASE</td> </tr> <tr> <td>Acometida:</td> <td>COBRE</td> </tr> <tr> <td>Cableado interior CS:</td> <td>ACOMETIDA Y CABLEADO CS</td> </tr> <tr> <td></td> <td>CABLEADO INTERIOR CS</td> </tr> </table> </div> | Estimado: | ALESTRA, SR LC V | Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud 000503251 | | Fecha: | 16 de Enero de 2025 12:24 PM | Fecha de habilitación: | 20 de Enero de 2025 10:00 AM | Orden de servicio: | 000503251 | Servicio Solicitado: | REVENTA LÍNEAS | Tipo servicio: | RESIDENCIAL | Tipo paquete: | PAQUETE 389 | Teléfono: | 5552949593 | NIS: | 4512250149328 | Folio: | 0010647412 | Equipo Terminal: | MODEM BLANCO | Medio de entrega: | ENTREGA POR EL TECNICO | Gastos de instalación: | GASTO DEBITASE | Acometida: | COBRE | Cableado interior CS: | ACOMETIDA Y CABLEADO CS | | CABLEADO INTERIOR CS |
| Estimado: | ALESTRA, SR LC V | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud 000503251 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha: | 16 de Enero de 2025 12:24 PM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de habilitación: | 20 de Enero de 2025 10:00 AM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orden de servicio: | 000503251 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicio Solicitado: | REVENTA LÍNEAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo servicio: | RESIDENCIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo paquete: | PAQUETE 389 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono: | 5552949593 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NIS: | 4512250149328 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Folio: | 0010647412 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Equipo Terminal: | MODEM BLANCO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medio de entrega: | ENTREGA POR EL TECNICO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gastos de instalación: | GASTO DEBITASE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acometida: | COBRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cableado interior CS: | ACOMETIDA Y CABLEADO CS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | CABLEADO INTERIOR CS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Dar clic en Terminar . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Archivo PDF

Para desplegar el archivo PDF, realiza lo siguiente:

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Domicilio no existe en BD

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

Aviso

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

✓ Aceptar
✗ Cancelar

Tomar en cuenta las condiciones para la contratación del servicio.

Alta domicilio no existe en BD

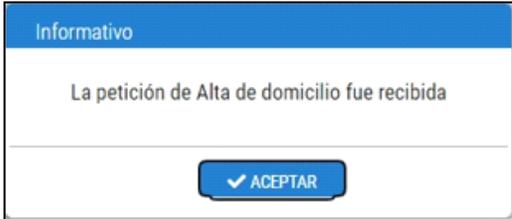
Procedimiento en la contratación de Alta de línea nueva, cuando no se encuentra el domicilio en la base de datos.

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|-------------------------------------|-----------------------|----------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------|---------------|--------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------|-----------------|---------|----------------------|----------------------|----------------------|------|----------|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------|-----------|---------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|
| 1 | <p>Dar clic en ✓ ACEPTAR y el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Estado*</td> <td style="width: 33%;">Municipio / Alcaldía*</td> <td style="width: 33%;">Colonia*</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Código Postal*</td> <td>Tipo de calle</td> <td>Calle*</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Número Exterior</td> <td>Número Interior</td> <td>Manzana</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Lote</td> <td>Edificio</td> <td>Departamento</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Calificador</td> <td>Subnúmero</td> <td>Entre Calle 1</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Entre Calle 2</td> <td>Georeferencia / Coordenadas</td> <td>Referencia de Domicilio Cercano</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Regresar</td> <td style="text-align: center;">Solicitar Domicilio</td> </tr> </table> </div> | Estado* | Municipio / Alcaldía* | Colonia* | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Código Postal* | Tipo de calle | Calle* | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Número Exterior | Número Interior | Manzana | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Lote | Edificio | Departamento | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Calificador | Subnúmero | Entre Calle 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Entre Calle 2 | Georeferencia / Coordenadas | Referencia de Domicilio Cercano | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | Regresar | Solicitar Domicilio |
| Estado* | Municipio / Alcaldía* | Colonia* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Código Postal* | Tipo de calle | Calle* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número Exterior | Número Interior | Manzana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lote | Edificio | Departamento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calificador | Subnúmero | Entre Calle 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entre Calle 2 | Georeferencia / Coordenadas | Referencia de Domicilio Cercano | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Regresar | Solicitar Domicilio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta domicilio no existe en BD, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Capturar y/o corrobora la información solicitada en cada uno de los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de calle * • Número exterior * • Entidad federativa * • Manzana • Entre calle 1 • Orientación • Calificador • Sub número • Edificio • Departamento * Campos obligatorios <ul style="list-style-type: none"> • Calle * • Interior • Municipio * • Colonia * • Lote • Entre calle 2 • Terminal • Georeferencia / Coordenadas • Referencia de Domicilio Cercano |
| 3 | <p>Dar clic en Solicitar Domicilio y el sistema desplegará la ventana siguiente:</p>  |
| 4 | <p>Dar clic en ACEPTAR y el sistema despliega la siguiente ventana y en segundo plano despliega la pantalla del rubro 2. Servicios a contratar, como se muestra a continuación:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación

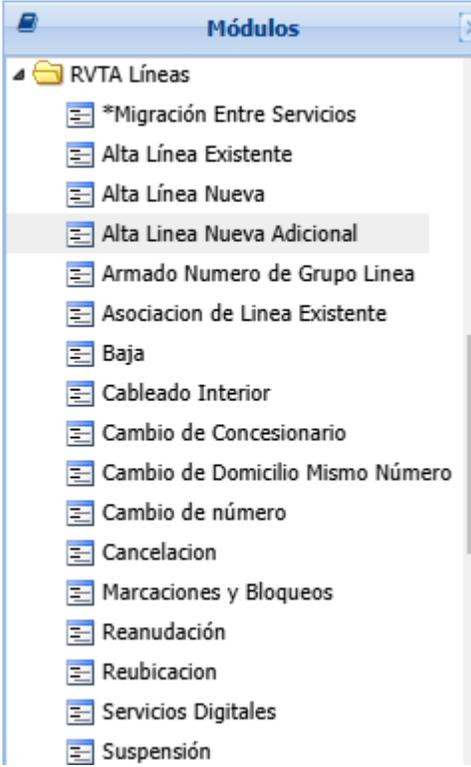
| Paso | Acción |
|------|--|
| 5 | <p>Dar clic en Ok y el sistema presenta en primer plano la pantalla de Servicios a contratar, como se muestra a continuación:</p>  |
| 6 | <p>Dar clic en Continuar y el sistema despliega la pantalla de resumen como se muestra a continuación:</p>  |
| 7 | <p>Dar clic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

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

Alta Línea Nueva Adicional

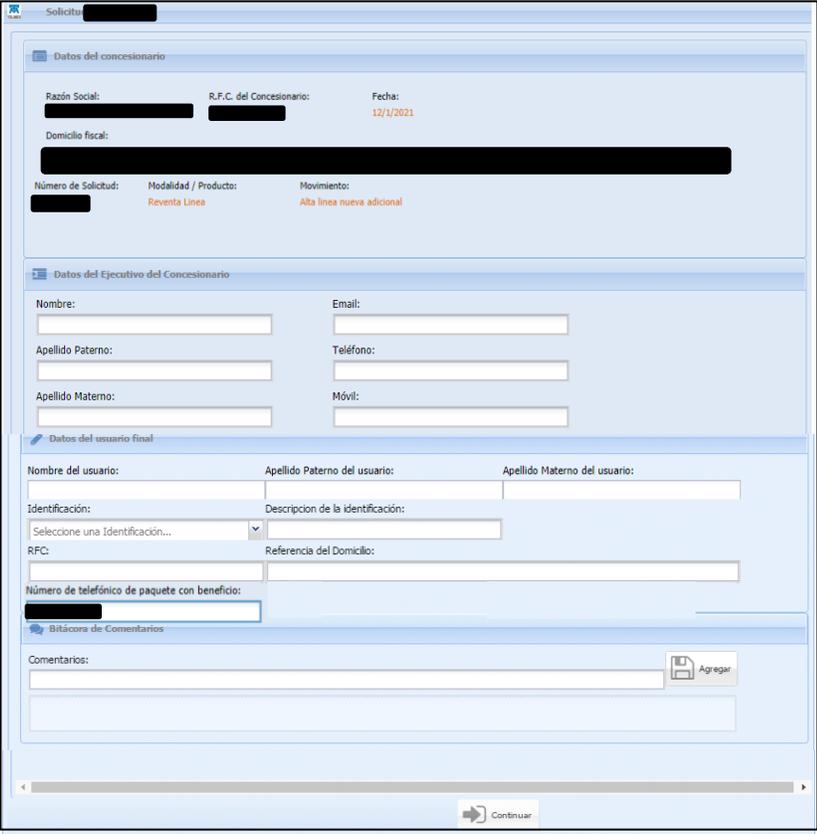
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de una Línea Nueva Adicional.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of menu items under the 'RVTA Líneas' folder. The items are: *Migración Entre Servicios, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Alta Línea Nueva Adicional (highlighted), Armado Numero de Grupo Linea, Asociacion de Linea Existente, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Número, Cambio de número, Cancelacion, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
Nueva
Adicional,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Alta Línea Nueva Adicional; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
Nueva
Adicional,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número telefónico con paquete con beneficios <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="781 1451 1149 1612" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Continuar</p> <p style="text-align: center; margin: 5px 0;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center; margin: 0;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Alta Línea Nueva Adicional, continuación

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

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

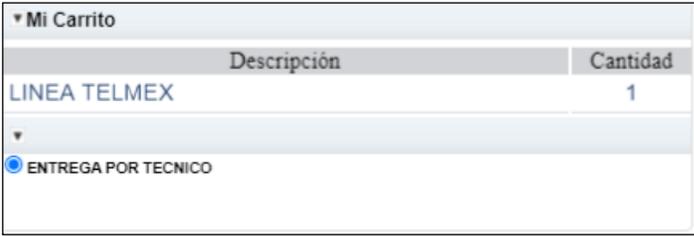
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta del servicio **1 Datos del cliente**.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Corroborar los datos del cliente y seleccionar la casilla de verificación del domicilio de instalación</p>  |
| 3 | <p>Dar clic en Continuar, el sistema desplegará la pantalla siguiente.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
Nueva
Adicional,**
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
Nueva
Adicional,**
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | <p>Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema en color verde, como se muestra a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="732 548 1198 888"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mar</th> <th>Mie</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles rangos de horario para la instalación, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Entre semana <div data-bbox="699 1077 1234 1352" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [REDACTED]</p> <p>*Fecha cita: 05/02/2019</p> <p>*Hora: 10:00 ▾ 10:00 13:00 16:00</p> <p style="text-align: right; color: red;">*Campos obligatorios</p> </div> * Fin de semana <div data-bbox="683 1455 1247 1640" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [REDACTED]</p> <p>*Fecha cita: 25/02/2019</p> <p>*Hora: 10:00 ▾ 10:00</p> <p style="text-align: right; color: red;">*Campos obligatorios</p> </div> | Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Alta Línea
Nueva
Adicional,
continuación**

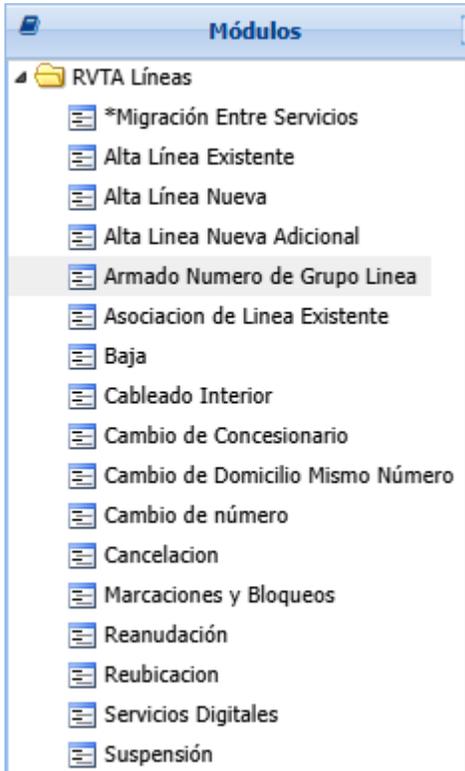
| Paso | Acción |
|------|---|
| 7 | <p>Dar clic en ; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="670 573 1255 636" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; color: green;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> <p><u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.</p> |
| 8 | <p>Dar clic en ; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="589 961 1341 1707" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: [REDACTED] 12 de Enero de 2021 08:02 PM</p> <p>Fecha de habilitación: [REDACTED] 16 de Enero de 2021 10:00 AM</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA LINEA</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL [REDACTED]</p> <p>Movimiento: ALTA LINEA NUEVA ADICIONAL</p> <p>Teléfono con Paquete: [REDACTED]</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Calle [REDACTED] Número [REDACTED] Interior [REDACTED] Colonia [REDACTED]</p> <p>Ciudad [REDACTED] Municipio [REDACTED] Estado [REDACTED]</p> <p>Manzana [REDACTED] Lote [REDACTED] Entre Calle1 [REDACTED] Entre Calle2 [REDACTED]</p> <p>Calificador [REDACTED] Subnumero [REDACTED] Edificio [REDACTED] Departamento [REDACTED]</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> </div> |
| 9 | <p>Dar clic en Terminar.</p> |

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

Armado número de grupo

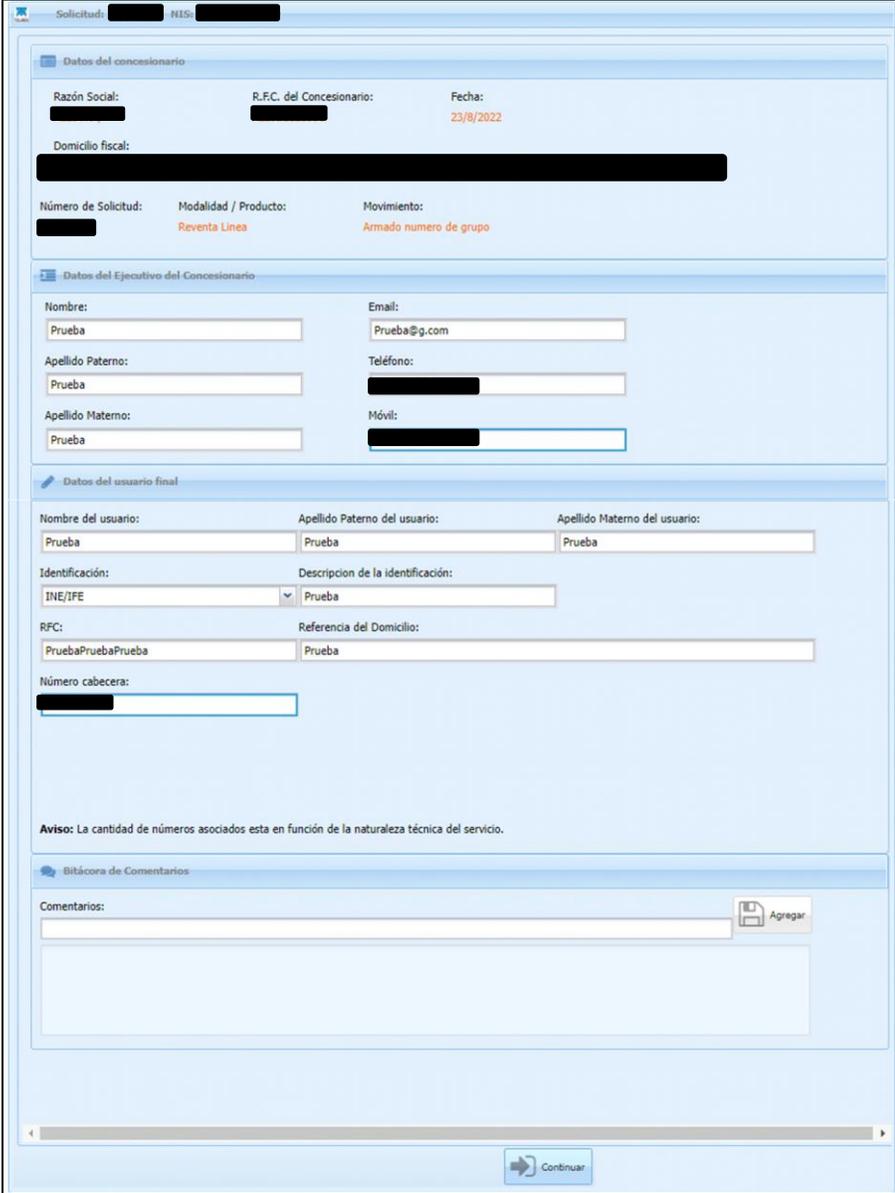
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud del Armado número de número de grupo.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Underneath, there is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. A list of options follows, each with a small icon to its left. The option 'Armado Numero de Grupo Linea' is highlighted with a grey background. Other options include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Asociacion de Línea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

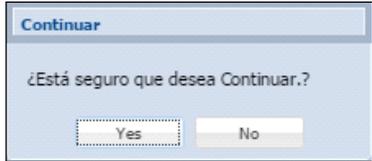
**Armado
número de
grupo,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Armado número de grupo línea; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web application interface with the following fields:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Razón Social: [Redacted] R.F.C. del Concesionario: [Redacted] Fecha: 23/8/2022 Domicilio fiscal: [Redacted] Número de Solicitud: [Redacted] Modalidad / Producto: Reventa Línea Movimiento: Armado numero de grupo Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Nombre: Prueba Email: Prueba@g.com Apellido Paterno: Prueba Teléfono: [Redacted] Apellido Materno: Prueba Móvil: [Redacted] Datos del usuario final: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del usuario: Prueba Apellido Paterno del usuario: Prueba Apellido Materno del usuario: Prueba Identificación: INE/IFE Descripcion de la identificación: Prueba RFC: PruebaPruebaPrueba Referencia del Domicilio: Prueba Número cabecera: [Redacted] <p>At the bottom of the form, there is a 'Bitácora de Comentarios' section with a text area and an 'Agregar' button. A 'Continuar' button is located at the bottom right of the entire form.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Armado
número de
grupo,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número telefónico con paquete con beneficios <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Armado
número de
grupo,
continuación**

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



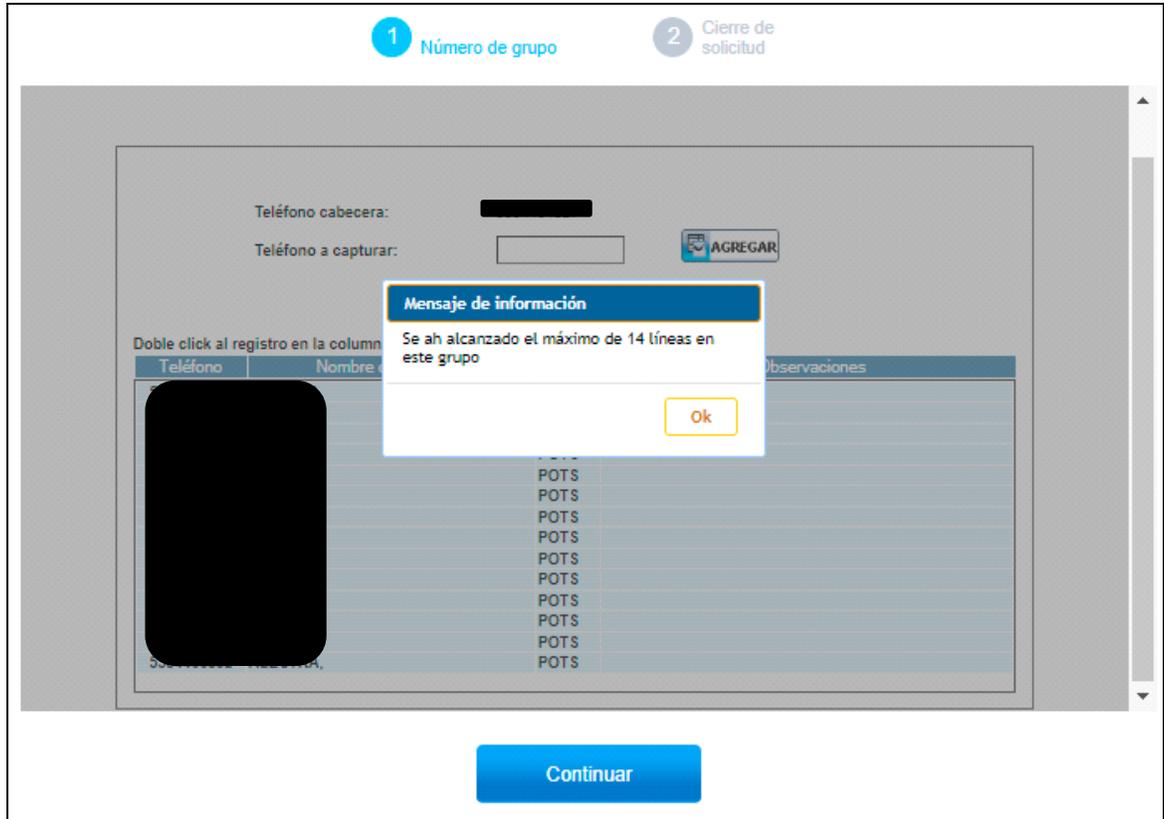
| Paso | Acción |
|------|---|
| 7 | <p>El sistema muestra el teléfono identificado como cabecera de grupo, a continuación deberás comenzar a capturar cada uno de los teléfonos pertenecientes al grupo y presiona el botón de Agregar.</p> <p>Y el sistema realiza la validación correspondiente.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Armado número de grupo, continuación

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



| Paso | Acción |
|------|--|
| 8 | <p>Dar Clic en Ok y posteriormente en Continuar para que el sistema efectúe las validaciones finales.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

**Armado
número de
grupo,
continuación**

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

1 Número de grupo 2 Cierre de solicitud

Exportar PDF

Estimado: [redacted]

Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación.

Fecha: 24 de Mayo de 2022 8:25 pm

Fecha de Habilitación: 31 de Mayo de 2022

Servicio Solicitado: Armado de Número de Grupo

Tipo de Servicio: Comercial

Movimiento: Armado de Número de Grupo

NIS: [redacted]

Folio: [redacted]

Teléfono Cabecera: [redacted]

Teléfono Miembro 1: [redacted]

Teléfono Miembro 2: [redacted]

Teléfono Miembro 3: [redacted]

Teléfono Miembro 5: [redacted]

Teléfono Miembro 6: [redacted]

Teléfono Miembro 7: [redacted]

Teléfono Miembro 8: [redacted]

Teléfono Miembro 9: [redacted]

Teléfono Miembro 10: [redacted]

Teléfono Miembro 11: [redacted]

Teléfono Miembro 12: [redacted]

Teléfono Miembro 13: [redacted]

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

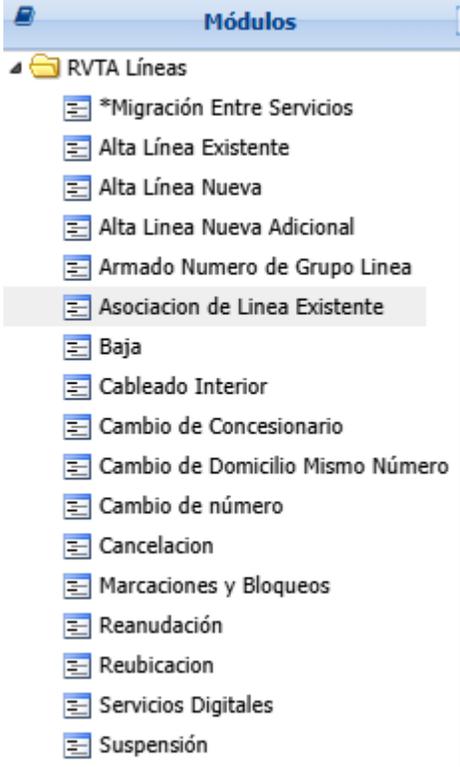
Salir

| Paso | Acción |
|------|----------------------------|
| 9 | Dar clic en Salir . |

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Introducción El SEG permite generar la facturación agrupada entre líneas desagregadas

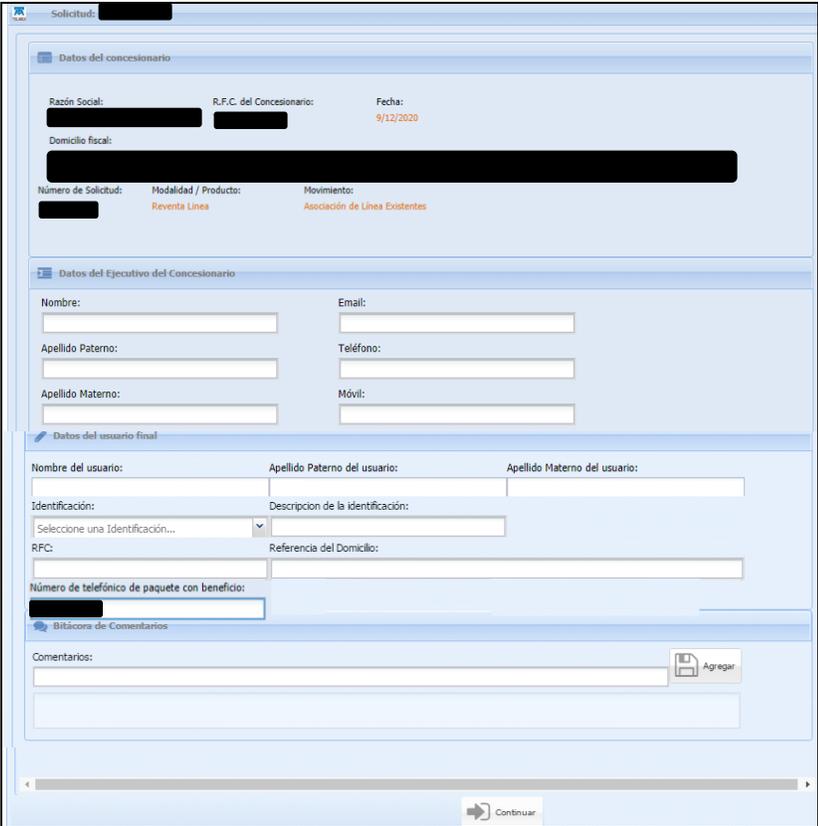
Asociación de Línea Existente A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de la agrupación de una Reventa de Línea Existente.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

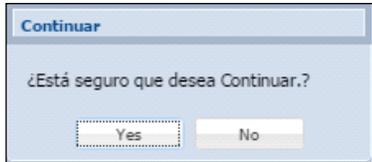
Asociación de Línea Existente, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Asociación de Línea Existente; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Asociación de Línea Existente, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección de Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número telefónico con paquete con beneficio <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Asociación de Línea Existente, continuación

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

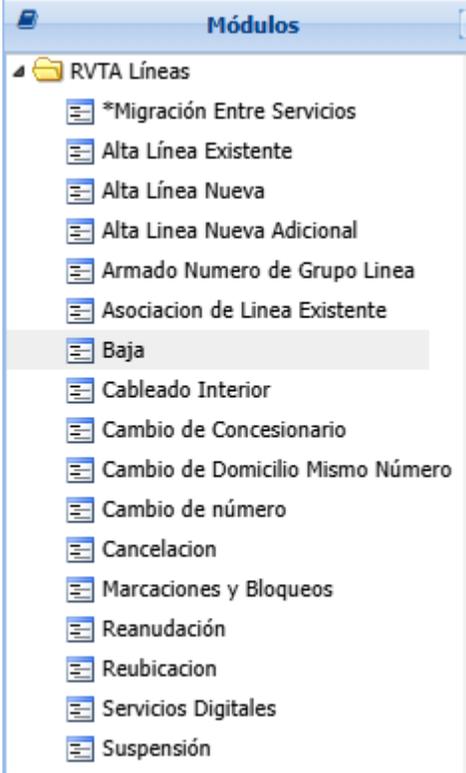
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | Corroborar los números telefónicos. |
| 3 | <p>Dar clic en Continuar, el sistema desplegará la pantalla de cierre.</p>  |

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

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

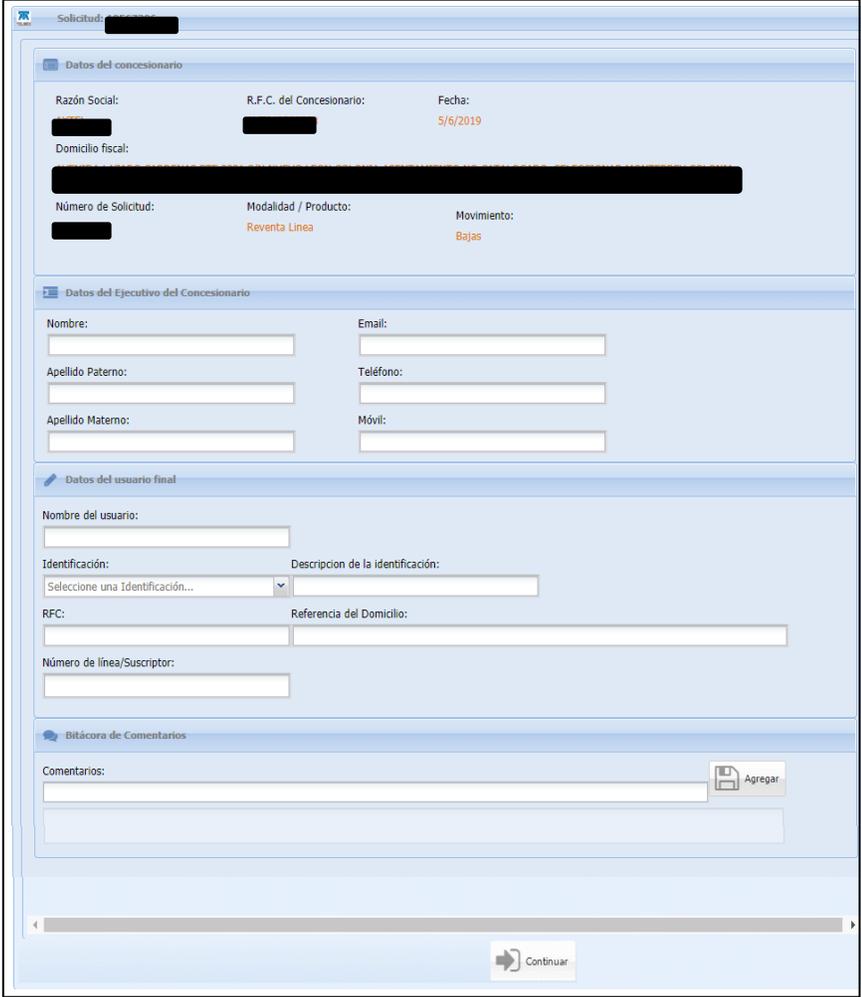
Baja A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la Baja de una línea desagregada.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of options. The 'Baja' option is highlighted with a grey background. The list includes: *Migración Entre Servicios, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Alta Línea Nueva Adicional, Armado Numero de Grupo Linea, Asociacion de Linea Existente, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Número, Cambio de número, Cancelacion, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

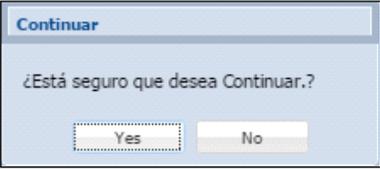
Baja,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Baja; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Baja,
continuación

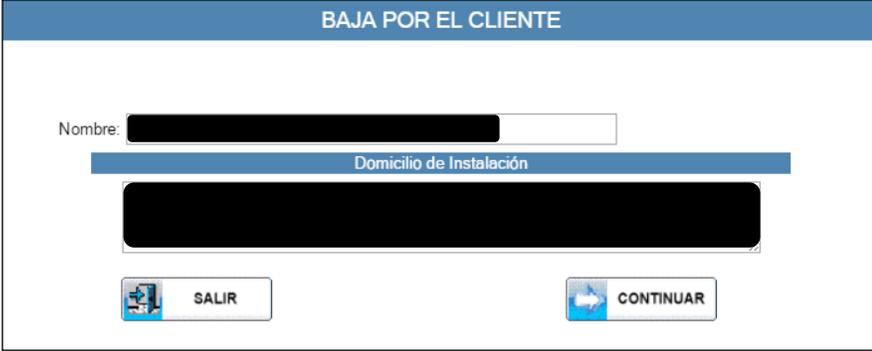
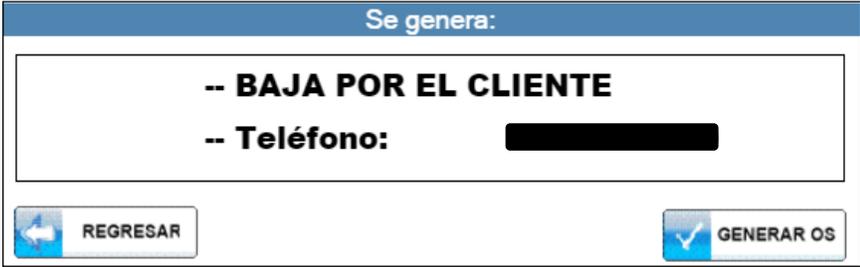
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar |
| 6 | Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar , con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana: <div data-bbox="776 1325 1156 1495" style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;">  <p>Continuar</p> <p>¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p>Yes No</p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Baja,
continuación

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Baja,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 4 | <p>Dar clic en Salir; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 5 | <p>Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <p style="text-align: center;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Baja,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="570 499 1359 1056" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 25 de Septiembre de 2019 11:12 AM</p> <p>Fecha de habilitación: 26 de Septiembre de 2019</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA LINEA</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Baja</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>IIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Terminar"/> </p> </div> |
| 7 | Dar clic en Terminar |

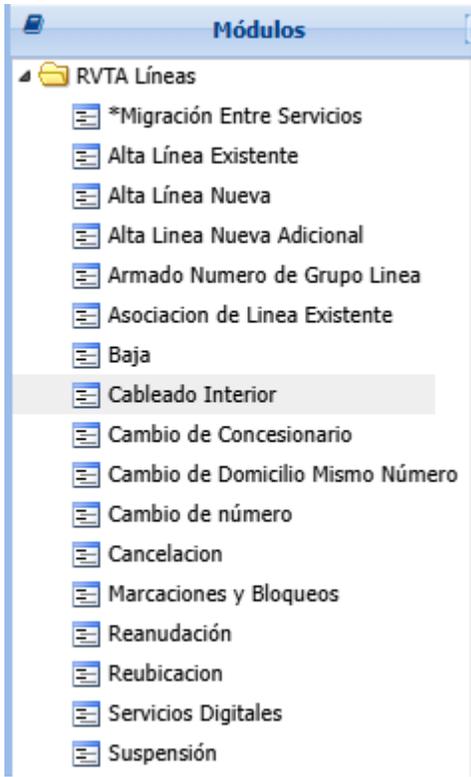
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

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

Cableado interior

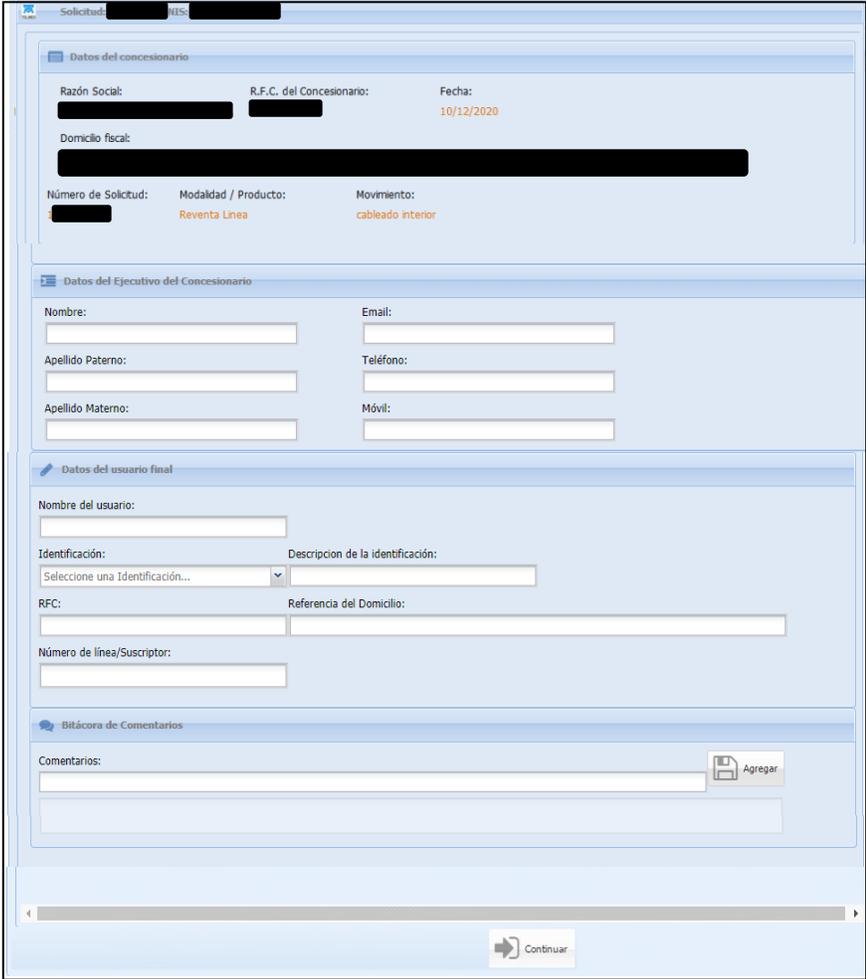
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cableado interior de una línea desagregada.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Underneath, there is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. This folder is expanded to show a list of menu items, each with a small icon to its left. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Linea', 'Asociacion de Linea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior' (which is highlighted with a grey background), 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

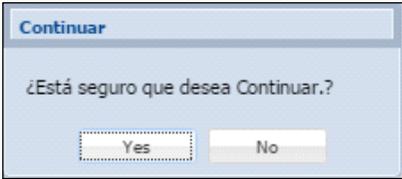
Cableado interior, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cableado Interior; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web application interface with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Razón Social: [Redacted] R.F.C. del Concesionario: [Redacted] Fecha: 10/12/2020 Domicilio fiscal: [Redacted] Número de Solicitud: [Redacted] Modalidad / Producto: Reventa Línea Movimiento: cableado interior Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Nombre: [Input field] Apellido Paterno: [Input field] Apellido Materno: [Input field] Email: [Input field] Teléfono: [Input field] Móvil: [Input field] Datos del usuario final: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del usuario: [Input field] Identificación: [Dropdown menu with "Seleccione una Identificación..."] Descripción de la identificación: [Input field] RFC: [Input field] Referencia del Domicilio: [Input field] Número de línea/Suscriptor: [Input field] Bitácora de Comentarios: <ul style="list-style-type: none"> Comentarios: [Text area] Agregar: [Button] <p>At the bottom right of the form is a "Continuar" button with a right-pointing arrow.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cableado interior, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div style="text-align: center;">  </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cableado interior, continuación

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cableado interior, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 4 | <p>Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema en color verde, como se muestra a continuación:</p>  <p>Nota: Al seleccionar el día el sistema desplegará los posibles rangos de horario para instalación, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Días Sábados <div data-bbox="711 1155 1218 1323"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [Redacted]</p> <p>*Fecha cita: 20/09/2019</p> <p>*Hora: 10:00</p> <p><small>*Campos obligatorios</small></p> </div> * Entre semana <div data-bbox="704 1419 1224 1608"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [Redacted]</p> <p>*Fecha cita: 20/09/2019</p> <p>*Hora: 10:00, 13:00, 16:00</p> <p><small>*Campos obligatorios</small></p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

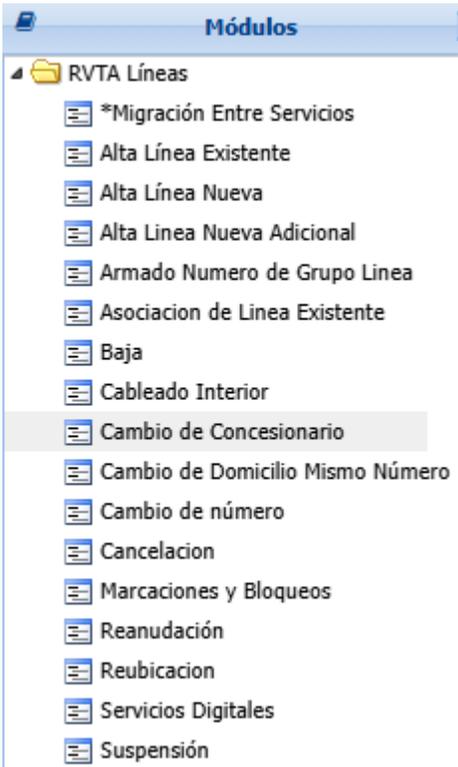
Cableado interior, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 5 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="669 499 1253 569" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="537 709 1385 1503" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: [REDACTED]</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Tipo paquete: PAQUETE 333</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Equipo Terminal: MODEM TELMEX</p> <p>Medio de entrega: ENTREGA POR EL TECNICO</p> <p>Gastos de instalación: GASTO DEBITASE</p> <p>Acometida: FIBRA</p> <p>Cableado interior: 3 CABL.INT.3 ROSETAS</p> <p>Cableado interior CS: CABLEADO INTERIOR CS</p> <p>Calle [REDACTED] Número Interior [REDACTED] Colonia [REDACTED]</p> <p>Ciudad [REDACTED] Municipio [REDACTED] Estado [REDACTED]</p> <p>Manzana [REDACTED] Lote [REDACTED] Entre Calle1 [REDACTED] Entre Calle2 [REDACTED]</p> <p>Calificador [REDACTED] Subnumero [REDACTED] Edificio [REDACTED] Departamento [REDACTED]</p> <p style="text-align: center;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> </div> |
| 7 | <p>Dar clic en Terminar</p> |

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

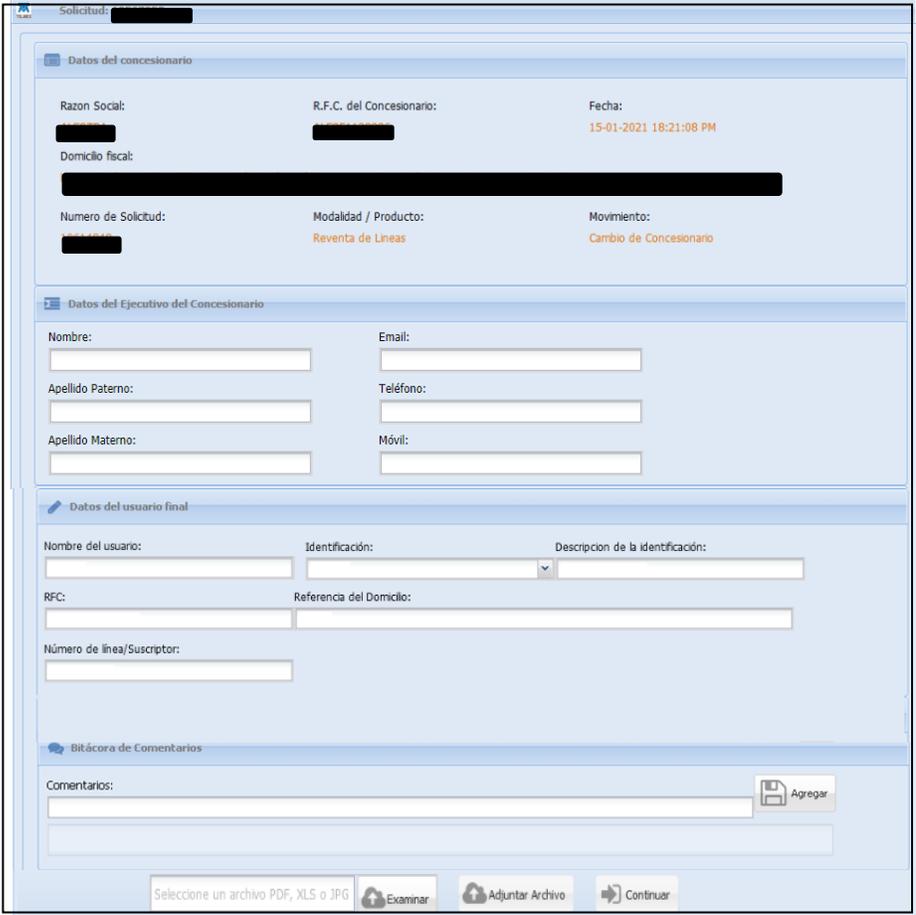
Cambio de Concesionario Procedimiento para realizar la solicitud de cambio de Concesionario.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Underneath, there is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. A list of menu items follows, each with a small icon to its left. The item 'Cambio de Concesionario' is highlighted with a grey background. The other items in the list are: *Migración Entre Servicios, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Alta Línea Nueva Adicional, Armado Numero de Grupo Linea, Asociacion de Linea Existente, Baja, Cableado Interior, Cambio de Domicilio Mismo Número, Cambio de número, Cancelacion, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de Concesionario, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

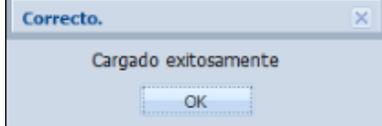
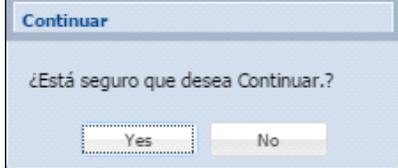
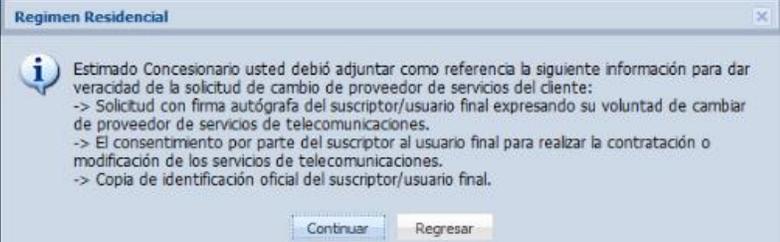
Cambio de Concesionario, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 5 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 6 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 7 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 8 | <p>Dar clic en Examinar para adjuntar el documento requerido (Formato de voluntad), Con esta acción el sistema despliega el explorador para que puedas buscar el archivo.</p> <div data-bbox="704 1419 1218 1776" data-label="Image"> </div> <p>Dar clic en Aceptar.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

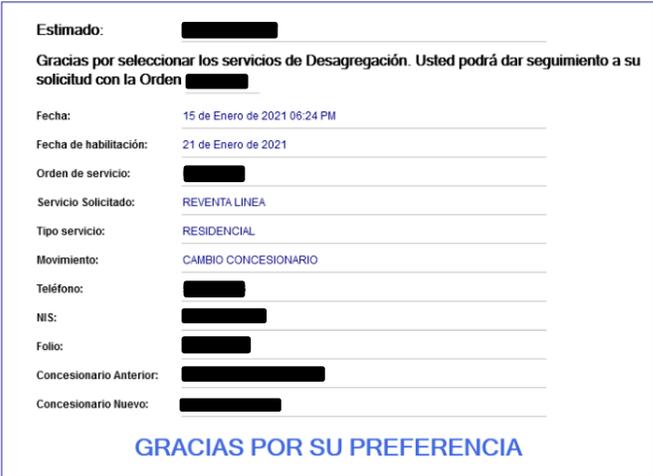
Cambio de Concesionario, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de Concesionario, continuación

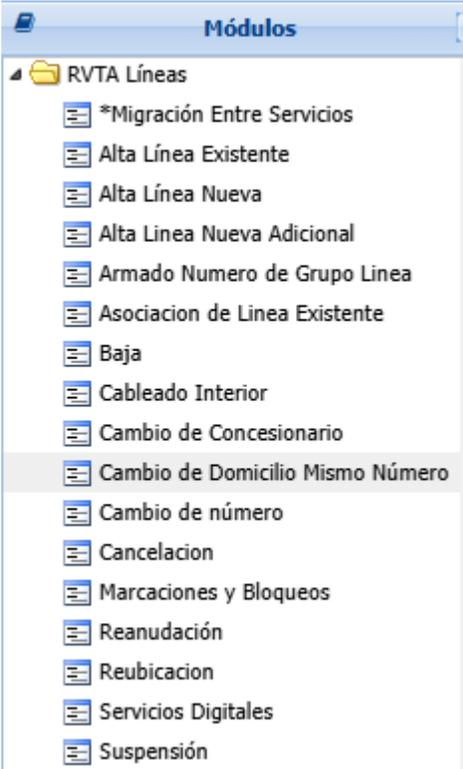
| Paso | Acción |
|------|--|
| 14 | Corroborar los datos. |
| 15 | <p>Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla.</p>  |
| 16 | Seleccionar la fecha y la hora. |
| 17 | <p>Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p>  |
| 18 | <p>Dar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

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

Cambio de domicilio mismo número

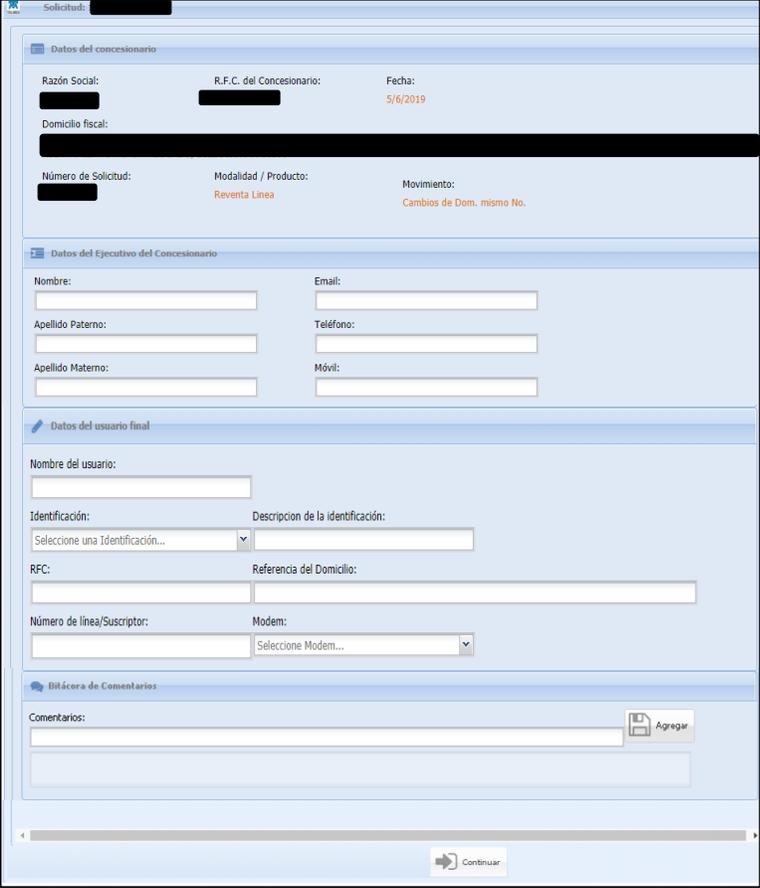
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de cambio de domicilio con el mismo número de Reventa de línea.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio mismo número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cambio de Domicilio Mismo Número; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

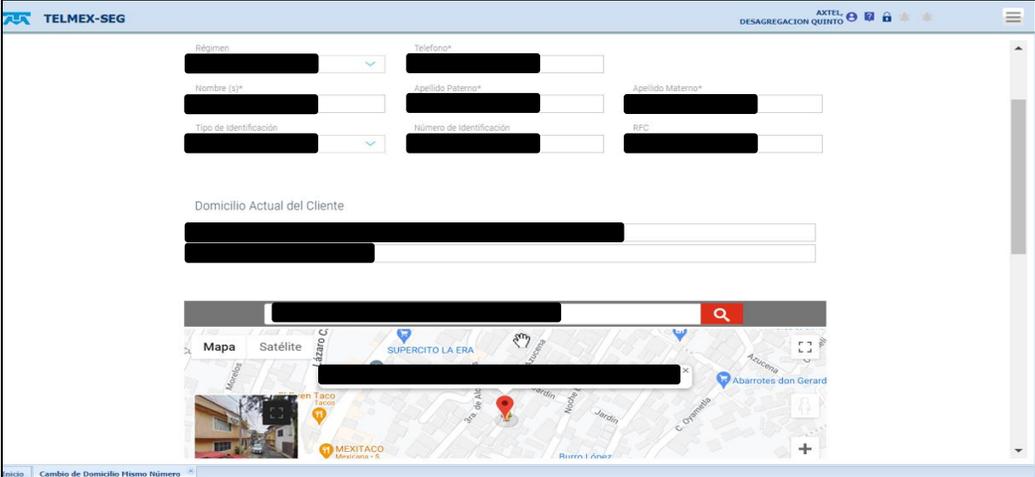
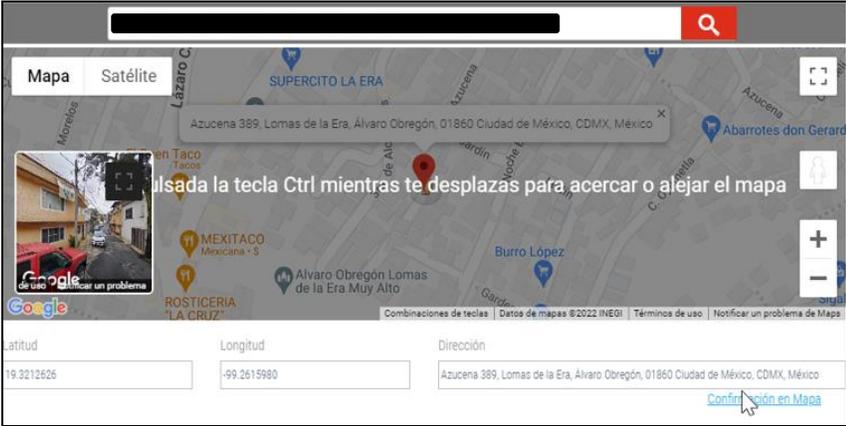
Cambio de domicilio mismo número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de líneas/Suscriptor • Tipo de módem <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="764 1423 1166 1598" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; color: #0056b3; font-weight: bold;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

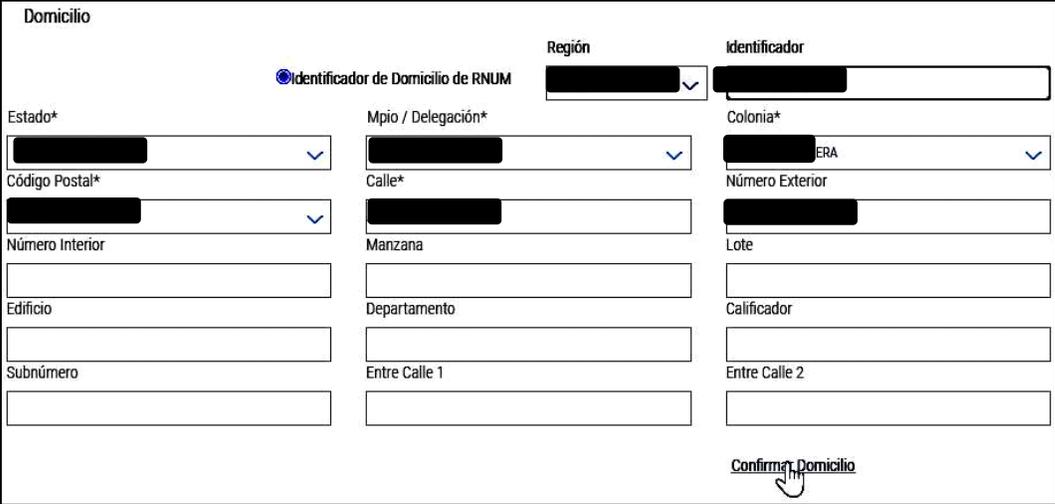
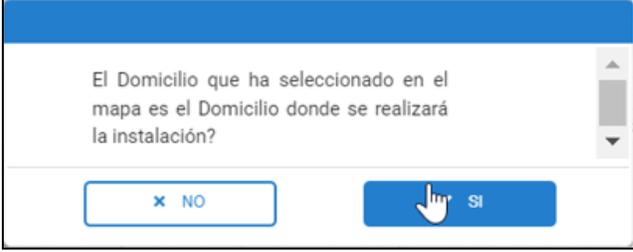
Cambio de domicilio mismo número, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 7 | <p>Dar clic en Yes, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla, con el domicilio actual del cliente.</p>  <p>The screenshot shows the TELMEX-SEG web interface. At the top, there's a header with the logo and 'DESAGREGACION QUINTO'. Below that, there are several input fields for personal information: Régimen, Telefonos, Nombre (c), Apellido Paterno, Apellido Materno, Tipo de identificación, Número de identificación, and RFC. Below these is a section for 'Domicilio Actual del Cliente' with a text input field. At the bottom, there is a map showing the current location with a red pin and a search bar.</p> |
| 8 | <p>Capturar la nueva dirección de instalación en el recuadro del mapa:</p>  <p>The screenshot shows a Google Maps interface. A search bar at the top contains a redacted address. Below the search bar, there are tabs for 'Mapa' and 'Satélite'. The map shows a street view of a residential area. A red pin is placed on the map. Below the map, there are input fields for 'Latitud', 'Longitud', and 'Dirección'. The 'Dirección' field contains the address: 'Azucena 389, Lomas de la Era, Álvaro Obregón, 01860 Ciudad de México, CDMX, México'. A 'Confirmación en Mapa' link is visible at the bottom right.</p> <p>Nota: Si la dirección no es la correcta, selecciona el marcador rojo y muévelo por el mapa hasta el domicilio correcto.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio mismo número, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio mismo número, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 11 | <p>Dar clic en Continuar cuando el sistema despliega la dirección en la parte baja de la pantalla.</p> <div data-bbox="446 562 1490 1207"> <p>Domicilio</p> <p><input checked="" type="radio"/> Identificador de Domicilio de RNUM <input type="text" value="Región"/> <input type="text" value="Identificador"/></p> <p>Estado* <input type="text" value="Mpio / Delegación*"/> <input type="text" value="Colonia*"/></p> <p>Código Postal* <input type="text" value="Calle*"/> <input type="text" value="Número Exterior"/></p> <p>Número Interior <input type="text" value="Manzana"/> <input type="text" value="Lote"/></p> <p>Edificio <input type="text" value="Departamento"/> <input type="text" value="Calificador"/></p> <p>Subnúmero <input type="text" value="Entre Calle 1"/> <input type="text" value="Entre Calle 2"/></p> <p style="text-align: right;">Confirmar Domicilio</p> <p style="text-align: center;">Domicilio: PABLO NERUDA 0 ACUITLAPILCO SEGUNDA SECCION CHIMALHUACAN CHIMALHUACAN ESTADO DE MEXICO CP:563350000 UAI0017G2</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Cancelar Solicitud"/> <input type="button" value="Continuar"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

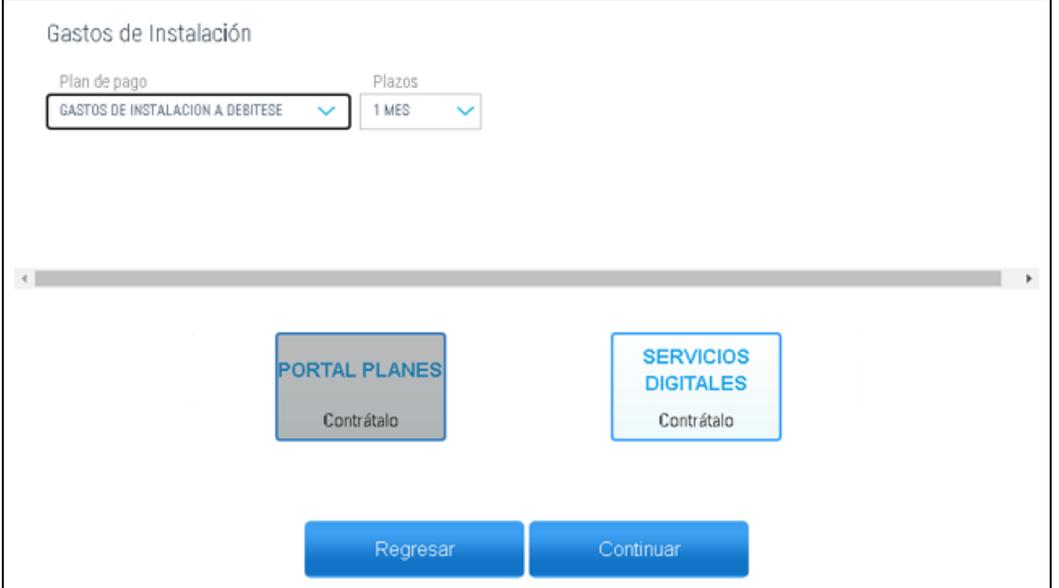
Cambio de domicilio mismo número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 12 | <p>Dar clic en Continuar al proporcionarte las Facilidades de Red.</p> <div data-bbox="735 541 1192 856" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Facilidades de Red</p> <p>Télefono: ✓</p> <p>Dipositivo: ✓</p> <p>Red Principal: ✓</p> <p>Red Secundaria: ✓</p> <p>Puertos: ✓</p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;">✓ Continuar</p> </div> <p>Nota: Únicamente cuando todas las facilidades de red se encuentren con la paloma verde, se podrá contratar la línea.</p> <p><u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana.</p> <div data-bbox="802 1035 1125 1171" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Facilidades de Red</p> <p style="text-align: center; color: gray;">SIN FACILIDADES DE RED PRINCIPAL Y SIN FACILIDADES DE RED SECUNDARIA</p> <p style="text-align: center;"> ✓ Continuar ✓ Trabajo Especial </p> </div> <p>Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.</p> <div data-bbox="547 1287 1382 1507" style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px auto;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Trabajo Especial</p> <p style="font-size: small; color: gray;">Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la cotización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación</p> <p style="text-align: center;"> ✓ Aceptar ⌛ Rechazar </p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Trabajo Especial</p> <p style="font-size: small; color: gray;">Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634554 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial.</p> <p style="text-align: center;"> ✓ Aceptar </p> </div> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

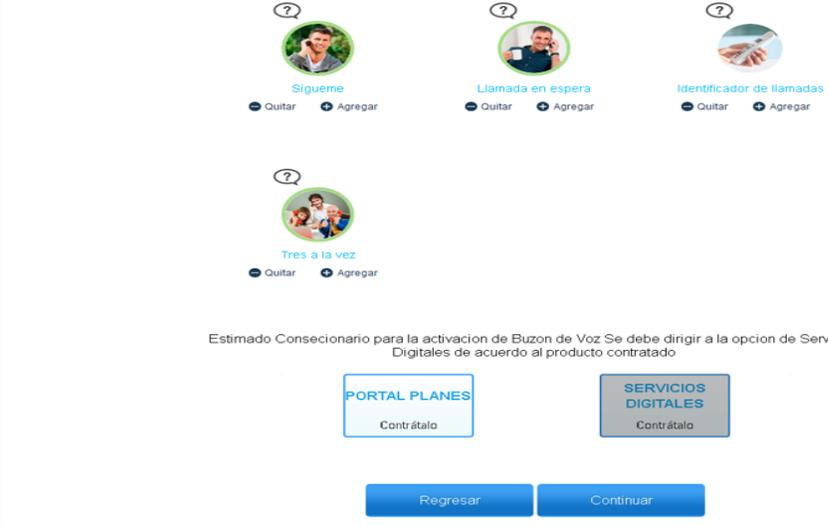
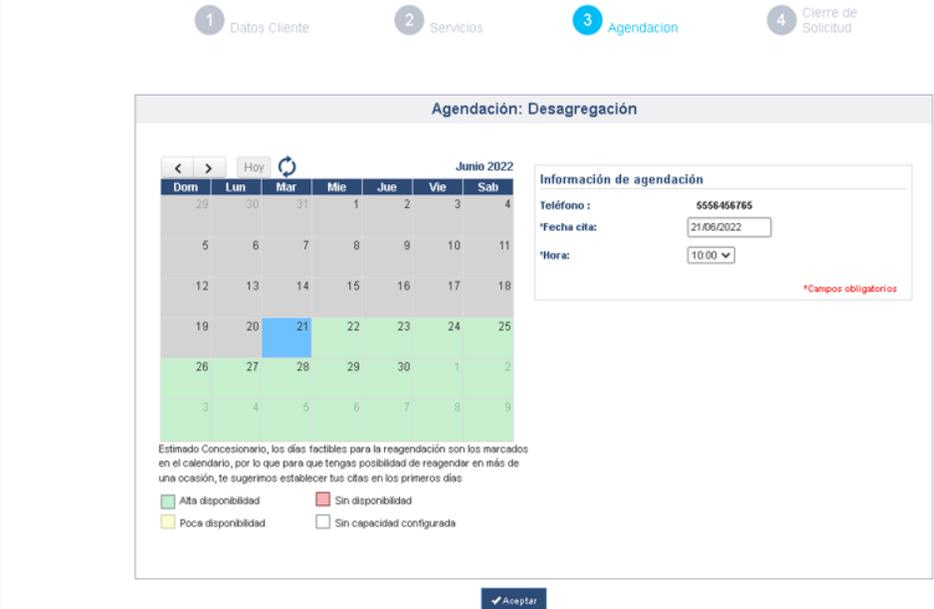
Cambio de domicilio mismo número,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

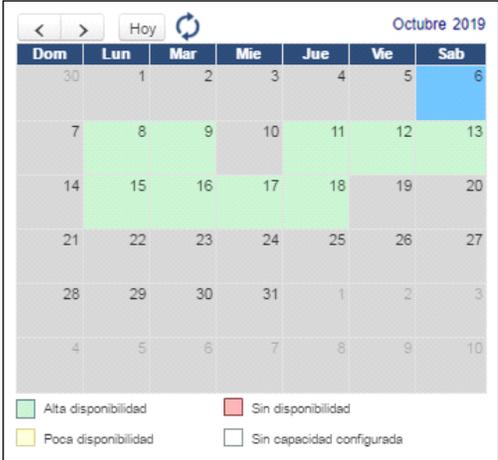
Cambio de domicilio mismo número,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio mismo número, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 16 | <p>Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo a las opciones mostradas por el sistema en color verde; como se muestra a continuación:</p>  <p>Nota: Al seleccionar el día el sistema desplegará los posibles rangos de horarios para la instalación, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Entre semana <div data-bbox="703 1171 1222 1360"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [Redacted]</p> <p>*Fecha cita: 20/09/2019</p> <p>*Hora: 10:00 ▼ 10:00 13:00 16:00</p> <p>*Campos obligatorios</p> </div> * Días Sábados <div data-bbox="711 1455 1218 1623"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [Redacted]</p> <p>*Fecha cita: 20/09/2019</p> <p>*Hora: 10:00 ▼ 10:00</p> <p>*Campos obligatorios</p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de domicilio mismo número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 17 | <p>Dar clic en Aceptar. el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <p style="text-align: center;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> |
| 18 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED].</p> <p>Fecha: 5 de Julio de 2019 06:38 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 21 de Julio de 2019</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA LINEA</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Cambio de domicilio</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>IHS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Cableado interior: 1 CABL.INT.1 ROSETA PROMO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 60%;"> <p>Servicios Digitales:</p> <p>Buzón Sencillo <input type="checkbox"/> Activar</p> <p>Identificador de llamadas <input type="checkbox"/> Activar</p> <p>Sígueme <input type="checkbox"/> Activar</p> </div> <p>Calle [REDACTED] Número [REDACTED] Interior [REDACTED] Colonia [REDACTED]</p> <p>Ciudad [REDACTED] Municipio [REDACTED] Estado [REDACTED]</p> <p>Manzana [REDACTED] Lote [REDACTED] Entre Calle1 [REDACTED] Entre Calle2 [REDACTED]</p> <p>Calificador [REDACTED] Subnumero [REDACTED] Edificio [REDACTED] Departamento [REDACTED]</p> <p style="text-align: center;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="Terminar"/></p> </div> |
| 19 | <p>Dar clic en Terminar</p> |

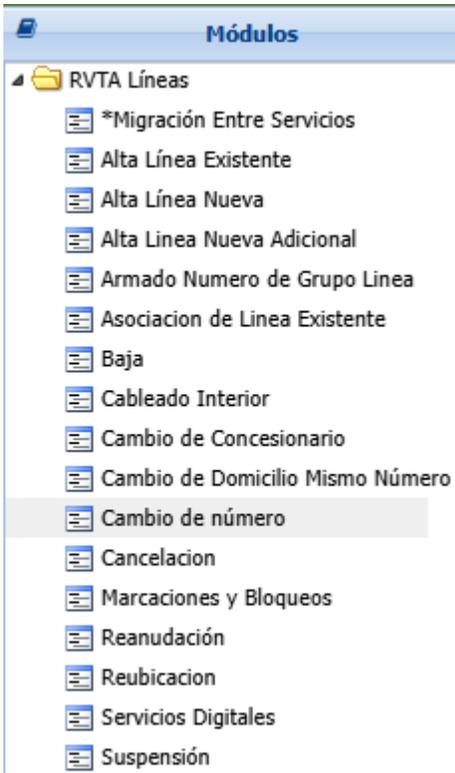
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

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

Cambio de número

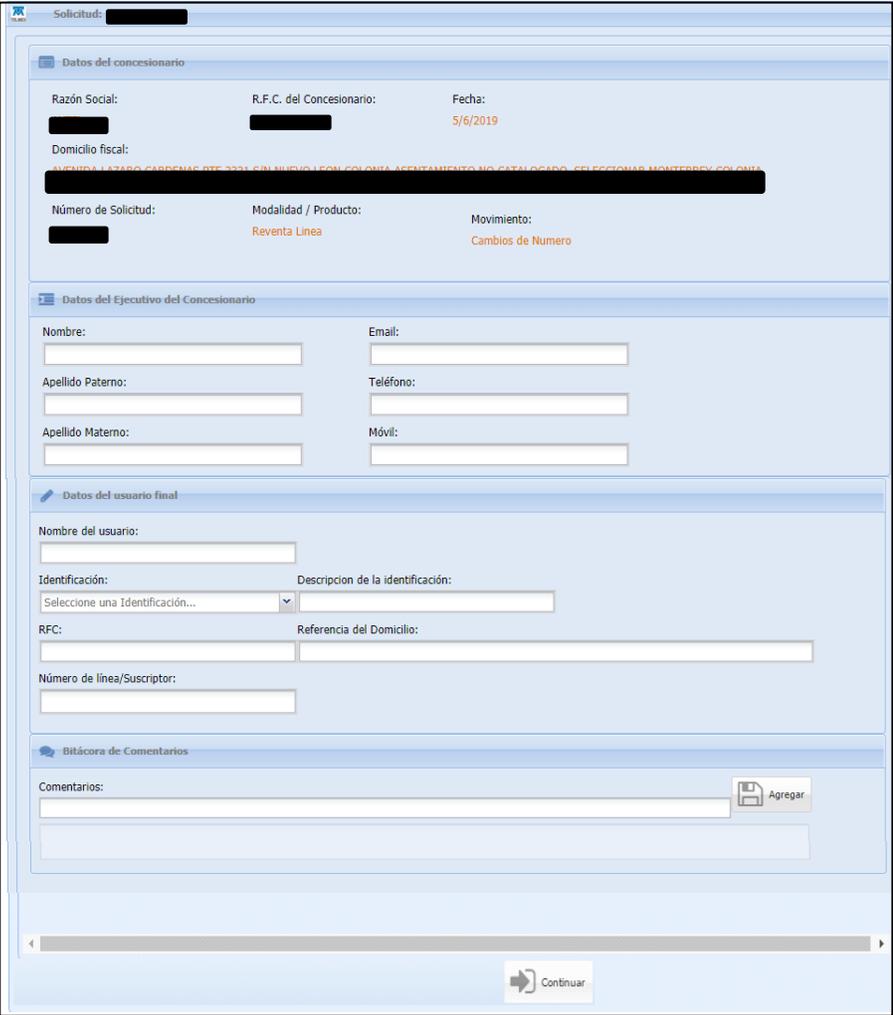
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cambio de número de una línea desagregada.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Underneath, there is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. A list of menu items follows, each with a small icon to its left. The item 'Cambio de número' is highlighted with a grey background. The other items in the list are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Linea', 'Asociacion de Línea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

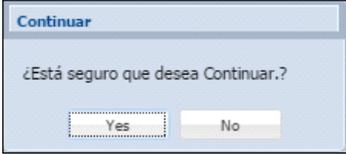
Cambio de número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cambio de número; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de número, continuación

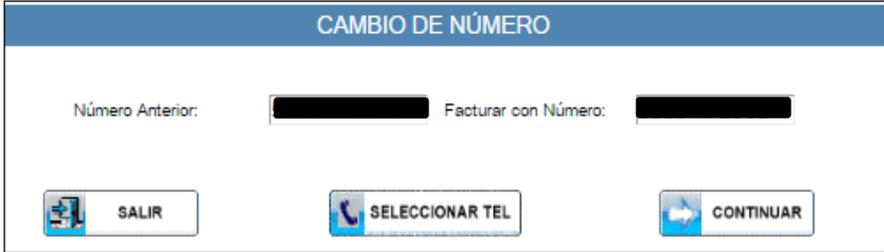
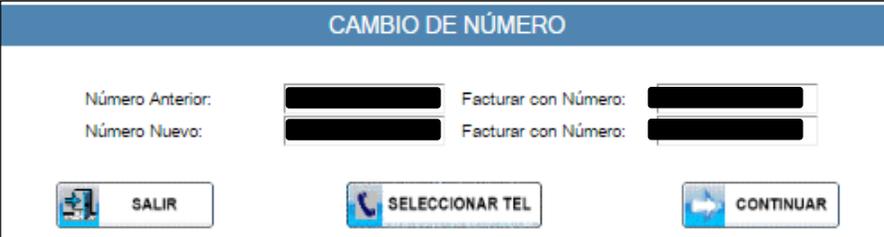
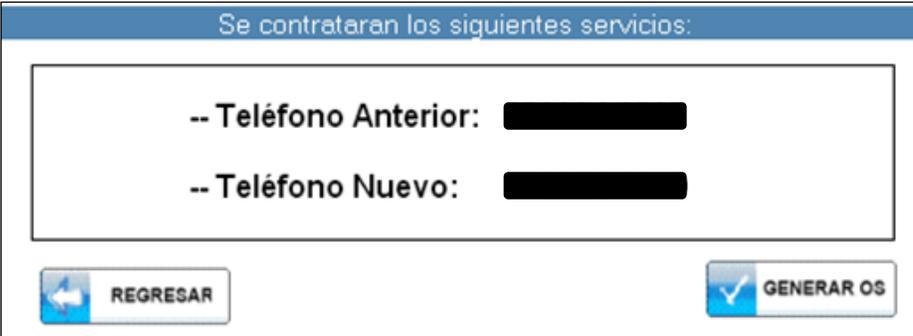
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de número, continuación

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de
número,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cambio de
número,
continuación

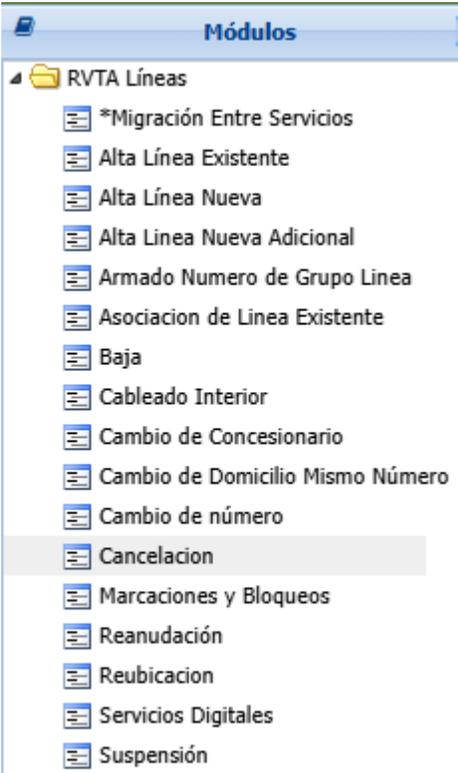
| Paso | Acción |
|------|--|
| 7 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <p style="text-align: center;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> |
| 8 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="text-align: right;">Exportar </div> <p>Estimado: XXXXXXXXXX</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden XXXXXXXXXX</p> <p>Fecha: 22 de Septiembre de 2019 05:34 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 23 de Septiembre de 2019</p> <p>Orden de servicio: XXXXXXXXXX</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA LINEA</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Cambio de número</p> <p>Teléfono Anterior: XXXXXXXXXX</p> <p>Teléfono Nuevo: XXXXXXXXXX</p> <p>IIS: XXXXXXXXXX</p> <p>Folio: XXXXXXXXXX</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;">Terminar</p> </div> |
| 9 | Dar clic en Terminar |

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

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

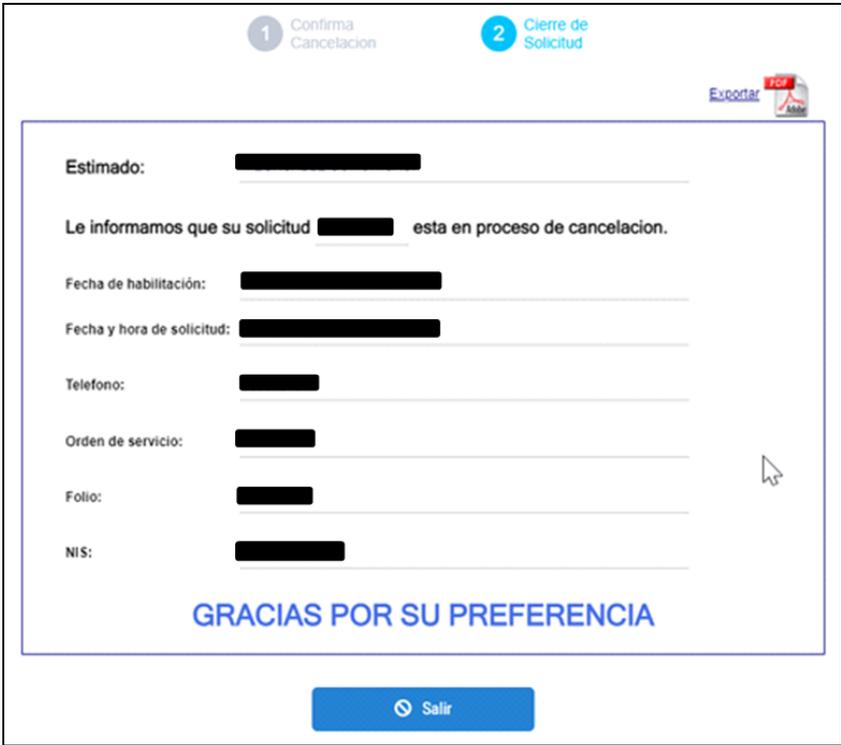
Cancelación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cancelación de un folio de alta.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Cancelación, continuación

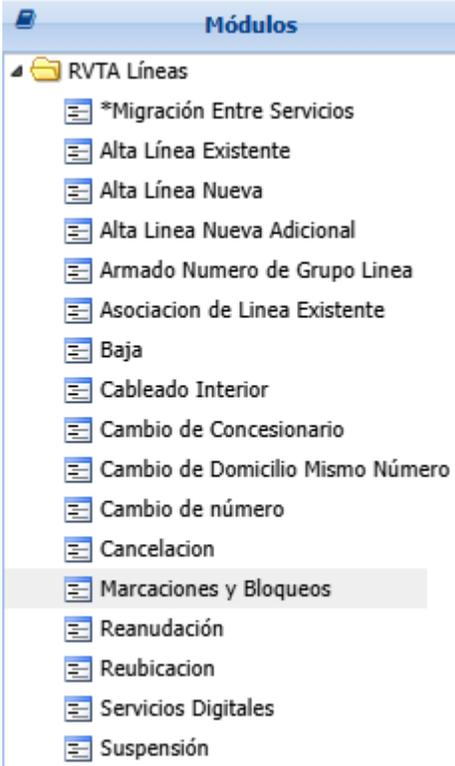
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar el folio SEG y el sistema despliega la siguiente pantalla.</p>  |
| 4 | <p>Dar clic en Continuar y el sistema cancelará la solicitud, mostrando la siguiente pantalla.</p>  <p>Nota: Si la solicitud ya se encuentra cancelada o liquidada, aparecerá el siguiente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

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

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

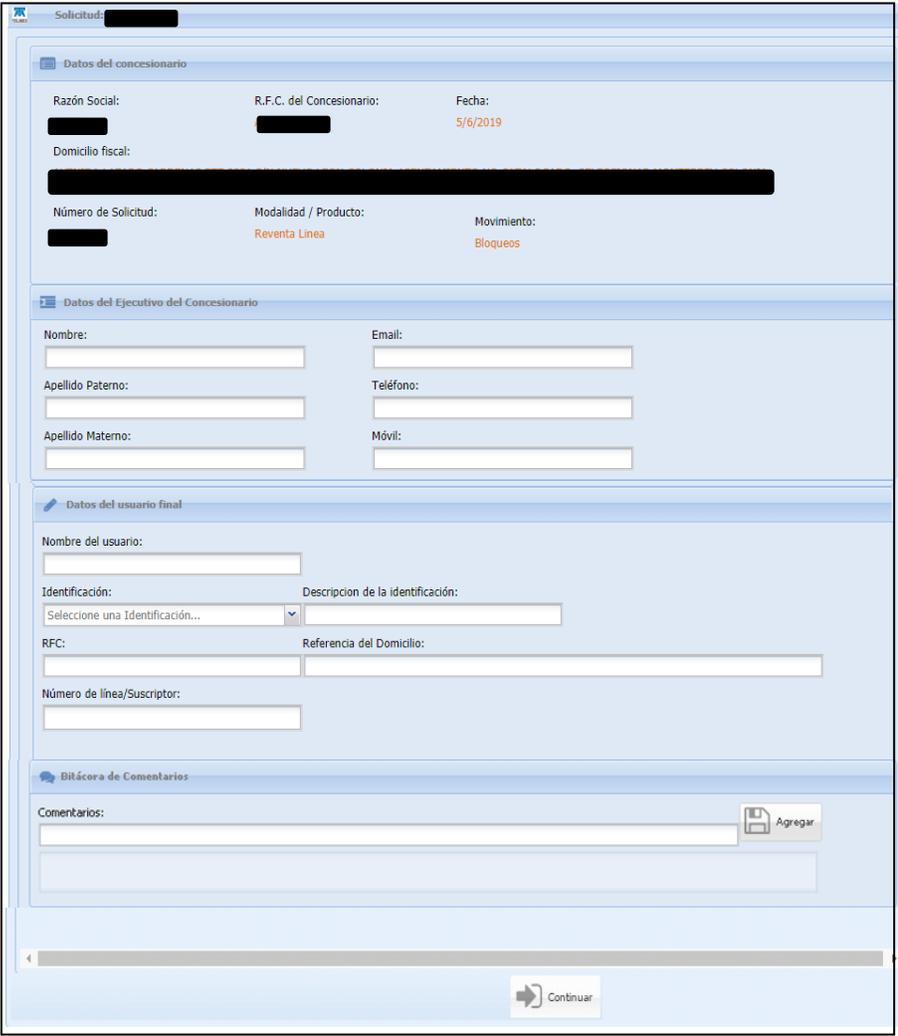
Marcaciones y bloqueos A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de marcaciones y bloqueos de una línea desagregada.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Underneath, there is a folder icon labeled 'RVTA Líneas'. This folder is expanded to show a list of menu items, each with a small icon to its left. The items are: '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Alta Línea Nueva Adicional', 'Armado Numero de Grupo Linea', 'Asociacion de Linea Existente', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de número', 'Cancelacion', 'Marcaciones y Bloqueos' (which is highlighted with a grey background), 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Marcaciones y Bloqueos; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="738 1354 1185 1554" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

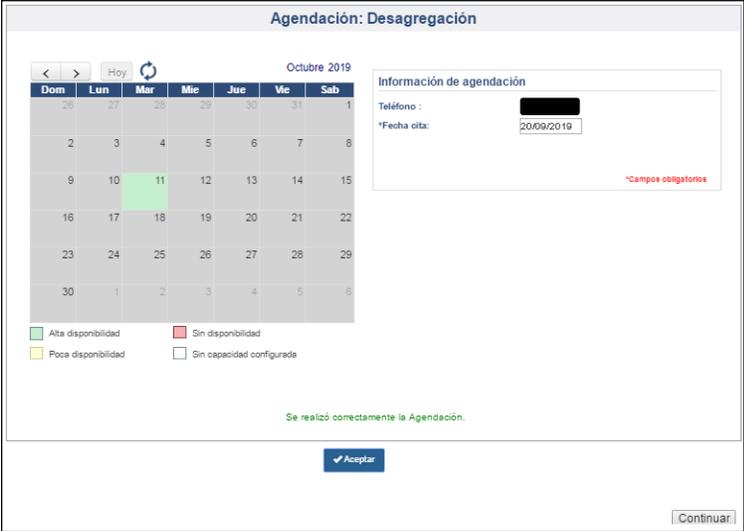
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de Marcaciones y bloqueos.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

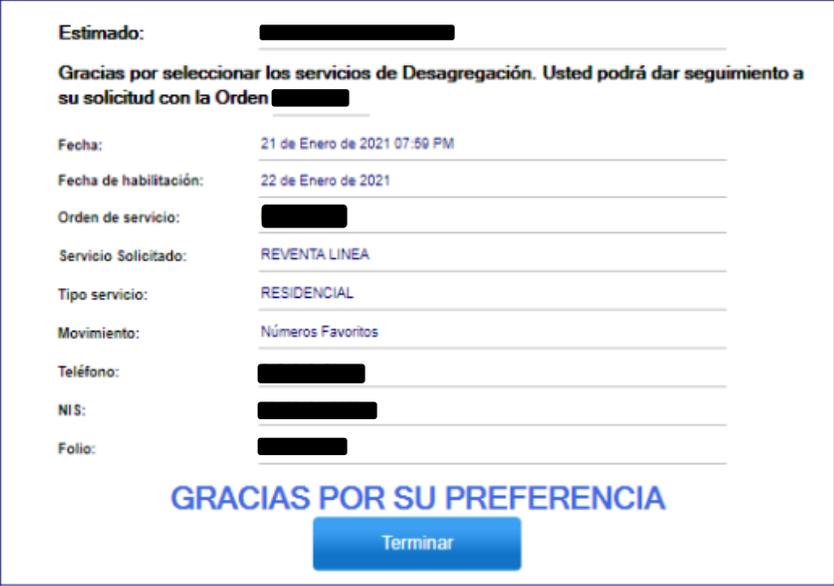
Marcaciones y bloqueos, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 4 | <p>Dar clic en Salir; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación:</p>  |
| 5 | <p>Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> <p><u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del Concesionario, Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

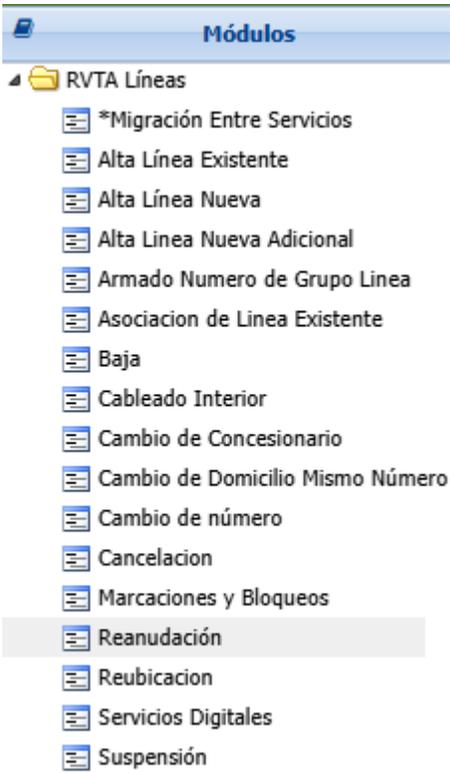
| Paso | Acción |
|------|--|
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p>  |
| 7 | Dar clic en Terminar |

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

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

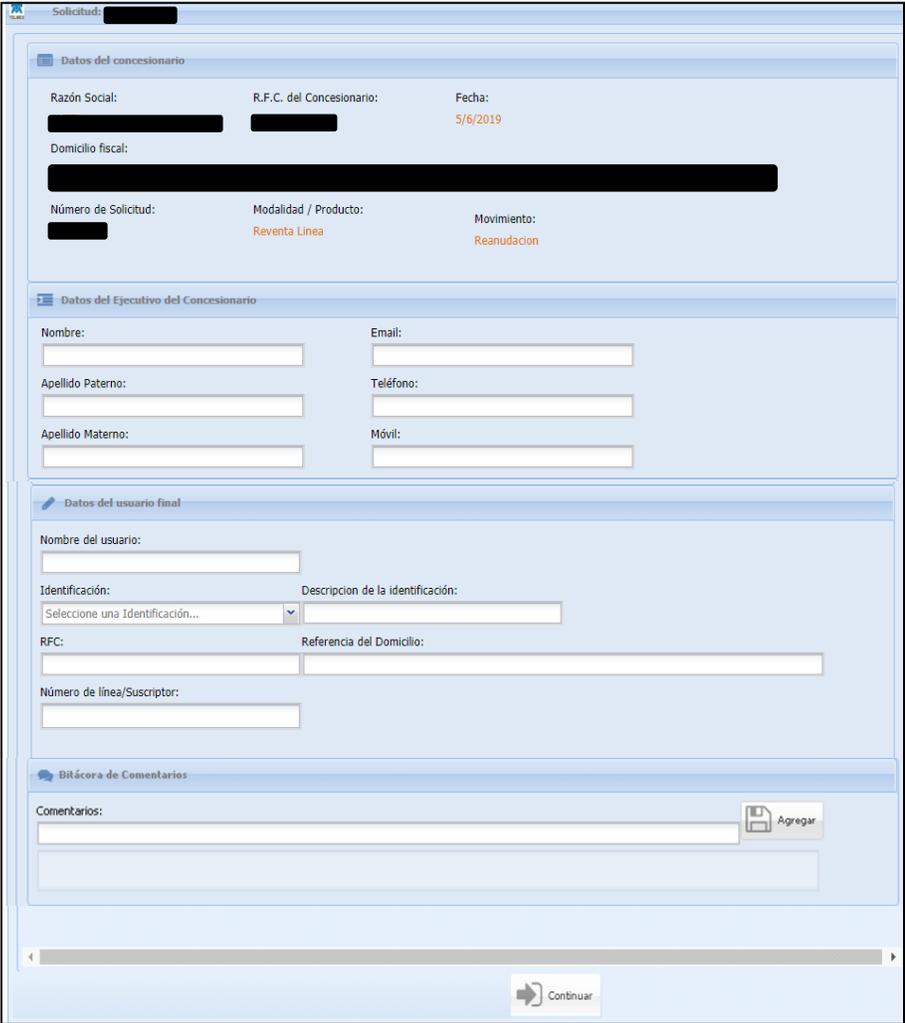
Reanudación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de reanudación de una línea desagregada.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a menu titled 'Módulos' with a folder icon for 'RVTA Líneas'. Under this folder, the following options are listed: *Migración Entre Servicios, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Alta Línea Nueva Adicional, Armado Numero de Grupo Línea, Asociacion de Línea Existente, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Número, Cambio de número, Cancelacion, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación (highlighted), Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

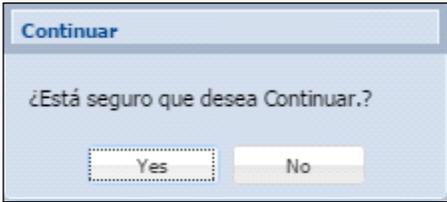
Reanudación, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reanudación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Reanudación, continuación

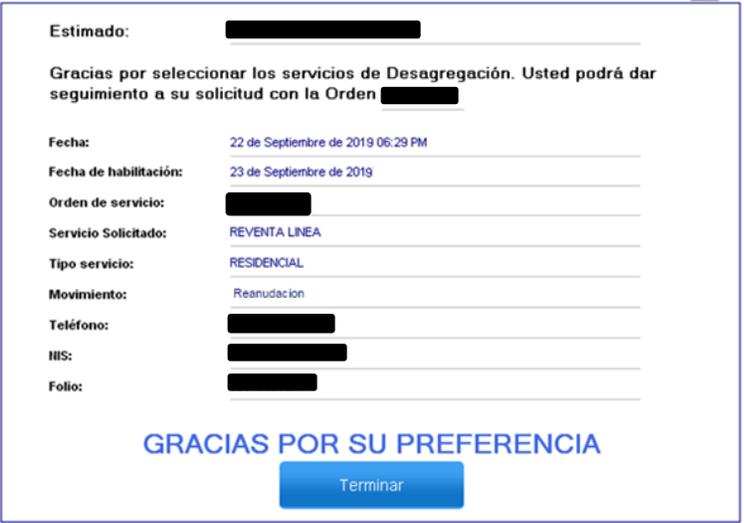
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div style="text-align: center;">  </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Reanudación, continuación

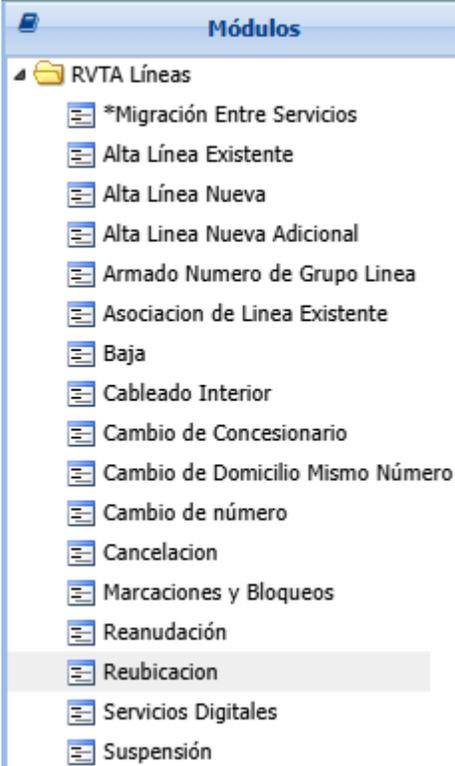
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de la reanudación de líneas.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |
| 3 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 4 | Dar clic en Terminar |

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

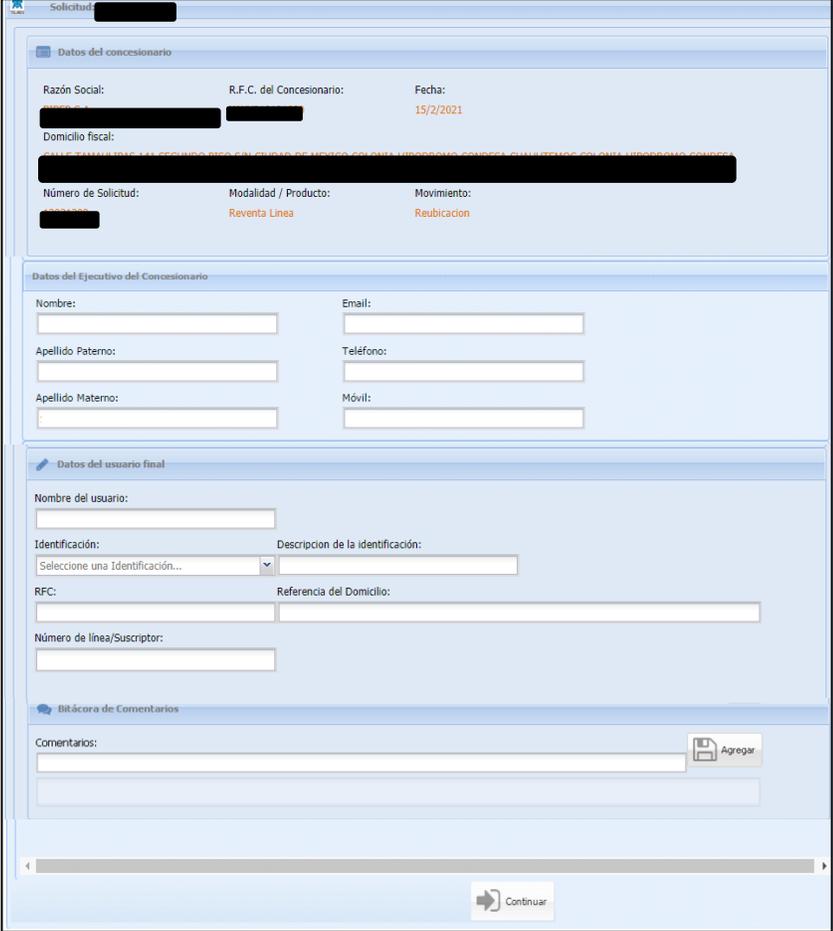
Reubicación Procedimiento para la elaboración de la solicitud de reubicación del equipo ONT.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a blue header labeled 'Módulos'. Below it, a folder icon labeled 'RVTA Líneas' is expanded to show a list of menu items. The items are: *Migración Entre Servicios, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Alta Línea Nueva Adicional, Armado Numero de Grupo Linea, Asociacion de Linea Existente, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Número, Cambio de número, Cancelacion, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion (highlighted with a grey background), Servicios Digitales, and Suspensión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

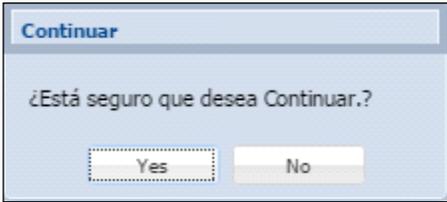
Reubicación, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reubicación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

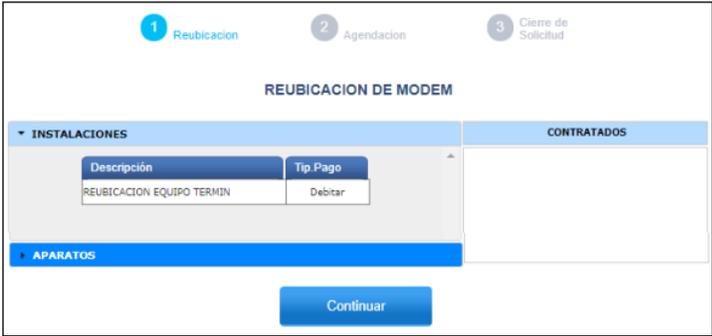
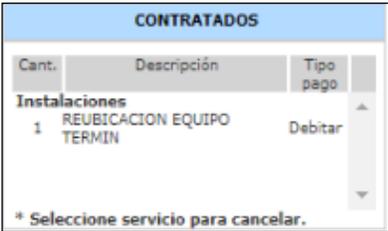
Reubicación, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

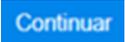
Reubicación, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Reubicación, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 10 | <p>Seleccionar el día y hora de la instalación y Dar clic en ; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 11 | <p>Dar clic en ; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;"> Exportar  </div> <p>Estimado: ██████████</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden ██████████</p> <p>Fecha: ██████████ 6 de Enero de 2021 07:08 PM</p> <p>Fecha de habilitación: ██████████ 10 de Enero de 2021 10:00 AM</p> <p>Orden de servicio: ██████████</p> <p>Servicio Solicitado: ██████████ REVENTA LINEA</p> <p>Tipo servicio: ██████████ RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: ██████████ Reubicación de equipo terminal</p> <p>Teléfono: ██████████</p> <p>NIS: ██████████</p> <p>Folio: ██████████</p> <p>Reubicación de equipo: ██████████ 1</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> </div> |

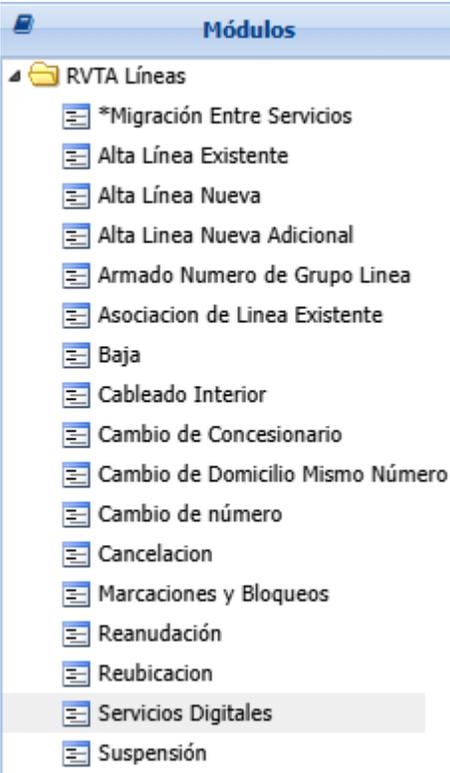
6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

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

Servicios Digitales

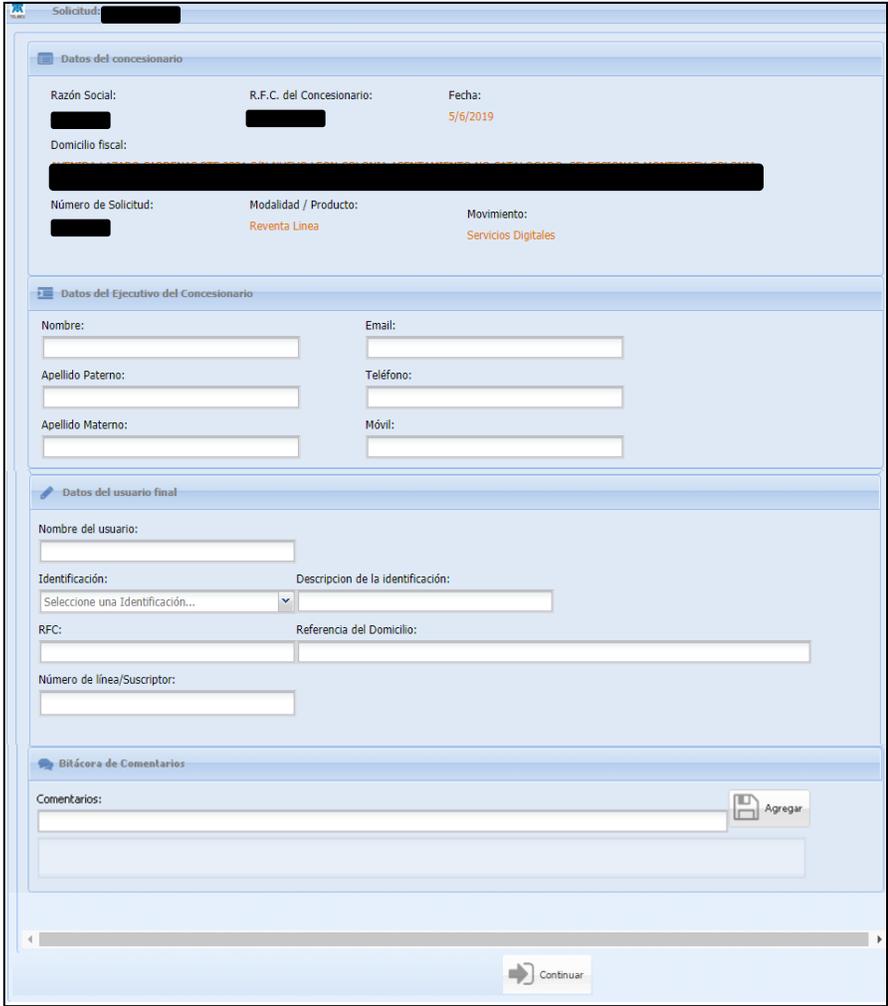
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de alta o baja de los servicios Digitales de una línea desagregada.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Servicios Digitales, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Servicios Digitales; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web application interface for 'Reventa de Líneas'. It features three main sections: 'Datos del concesionario' with fields for Razón Social, R.F.C. del Concesionario, Fecha (5/6/2019), Domicilio fiscal, and Número de Solicitud; 'Datos del Ejecutivo del Concesionario' with fields for Nombre, Email, Apellido Paterno, Teléfono, Apellido Materno, and Móvil; and 'Datos del usuario final' with fields for Nombre del usuario, Identificación (a dropdown menu), Descripción de la identificación, RFC, Referencia del Domicilio, and Número de línea/Suscriptor. At the bottom, there is a 'Bitácora de Comentarios' section with a text area and an 'Agregar' button, and a 'Continuar' button at the very bottom right.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Servicios Digitales, continuación

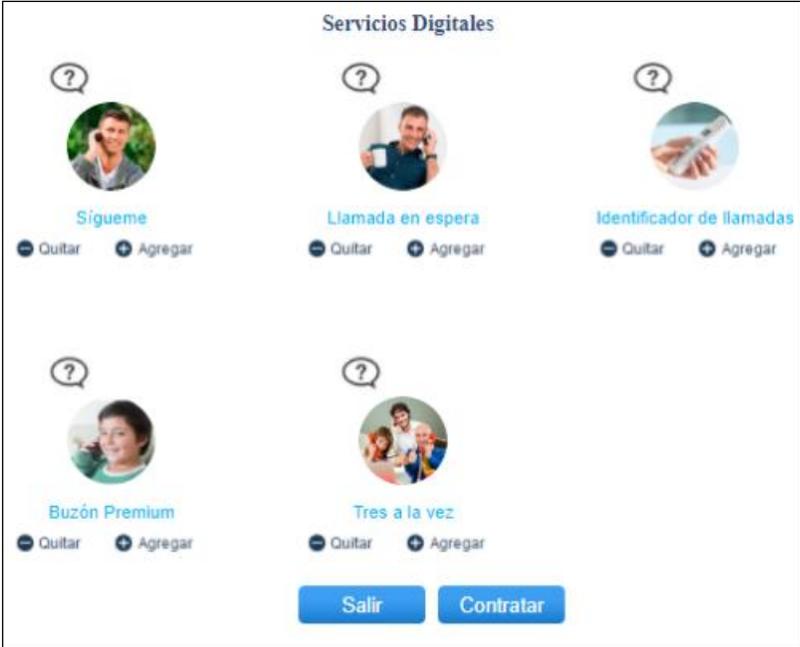
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="738 1354 1185 1554" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; color: #0056b3; font-weight: bold;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Servicios Digitales, continuación

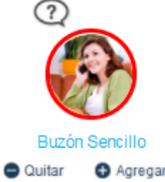
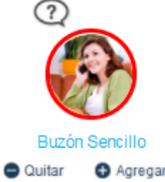
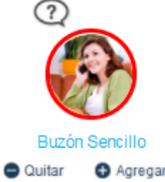
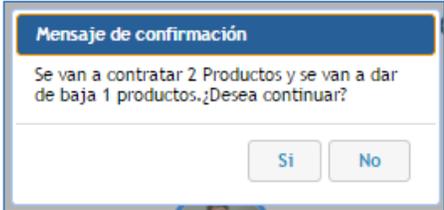
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de los servicios Digitales de líneas de voz desagregadas.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="565 531 1365 1178" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Servicios Digitales</p>  </div> <p>Observa los servicios Digitales que tiene activos el cliente, estos se encuentran dentro de un círculo color Azul.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

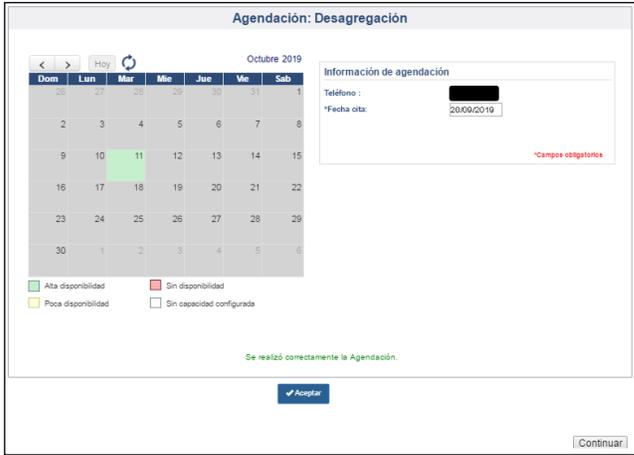
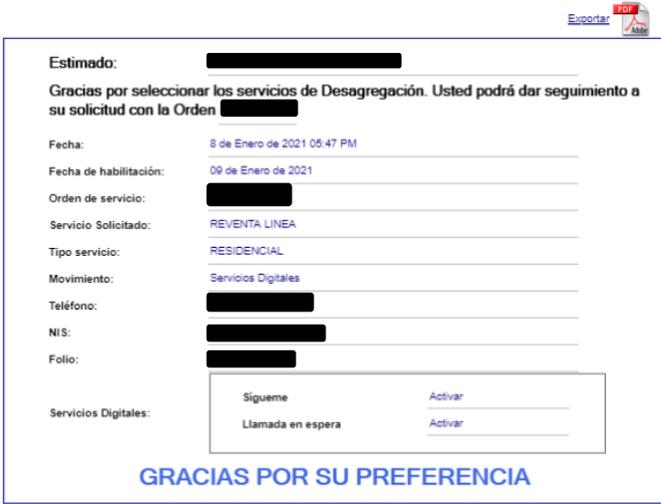
Servicios Digitales, continuación

| Paso | Acción | | | | | | |
|---------------------------------|--|-------------------|-------------|---------------------------------|---|---------------------------------|--|
| 2 | <p>Proceder de acuerdo a lo siguiente</p> <table border="1" data-bbox="464 506 1463 1161"> <thead> <tr> <th data-bbox="464 506 826 541">Si se requiere...</th> <th data-bbox="826 506 1463 541">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="464 541 826 842">Dar de alta un Servicio Digital</td> <td data-bbox="826 541 1463 842"> Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 842 826 1161">Dar de baja un Servicio Digital</td> <td data-bbox="826 842 1463 1161"> Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.  </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Dar de alta un Servicio Digital | Dar clic en Agregar ; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.  | Dar de baja un Servicio Digital | Dar clic en Quitar ; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | |
| Dar de alta un Servicio Digital | Dar clic en Agregar ; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.  | | | | | | |
| Dar de baja un Servicio Digital | Dar clic en Quitar ; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.  | | | | | | |
| 3 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Servicios Digitales, continuación

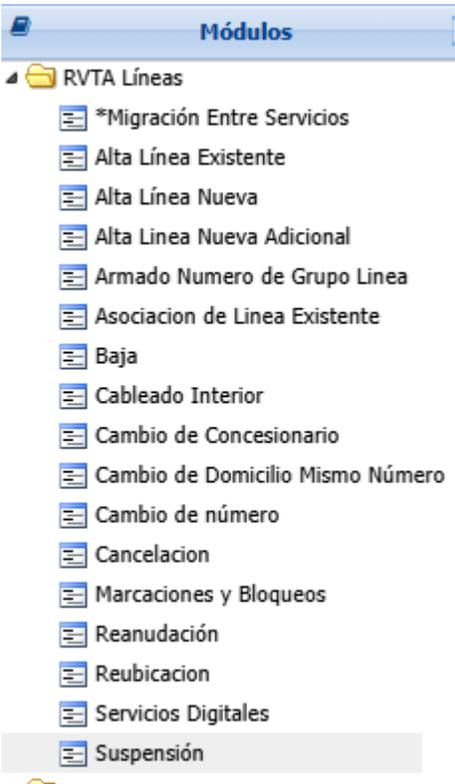
| Paso | Acción |
|------|---|
| 4 | <p>Dar clic en Sí; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 5 | <p>Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <p style="text-align: center;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> |
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 7 | <p>Dar clic en Terminar</p> |

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

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

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

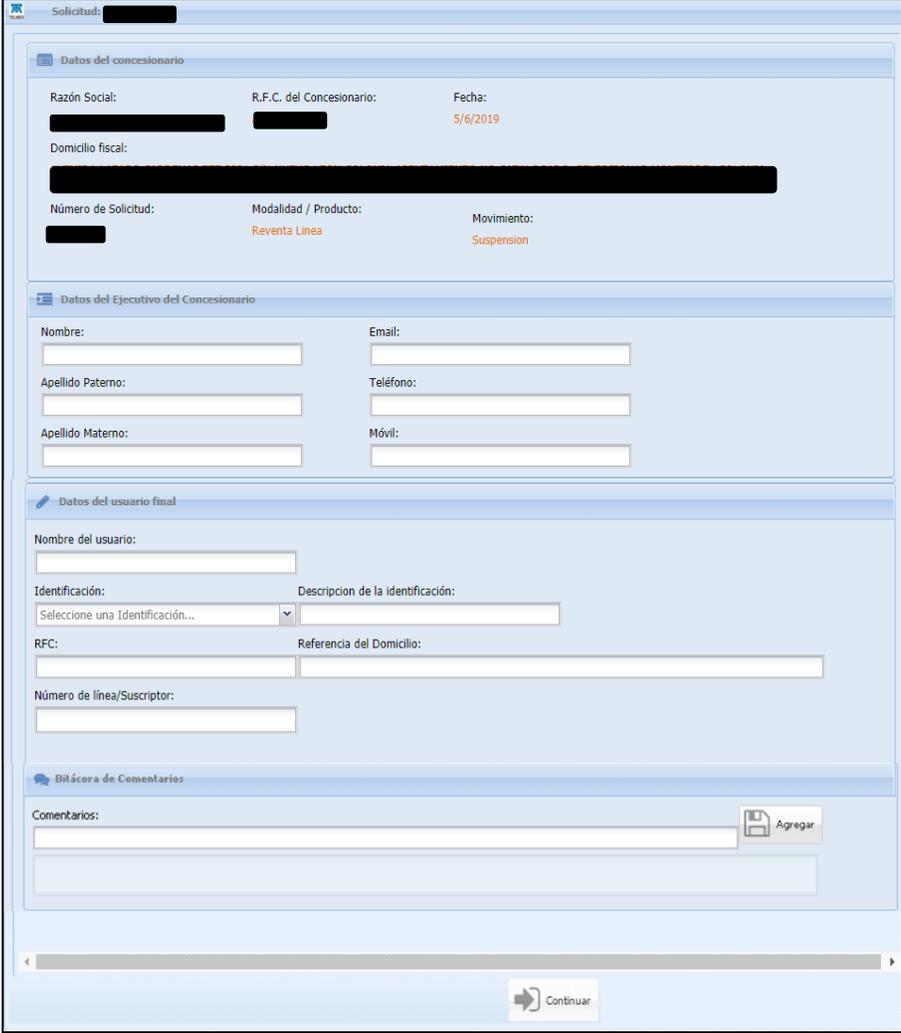
Suspensión A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de suspensión de una línea desagregada.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

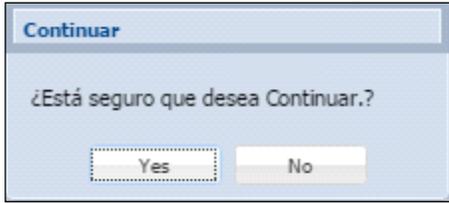
Suspensión, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Suspensión; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Suspensión, continuación

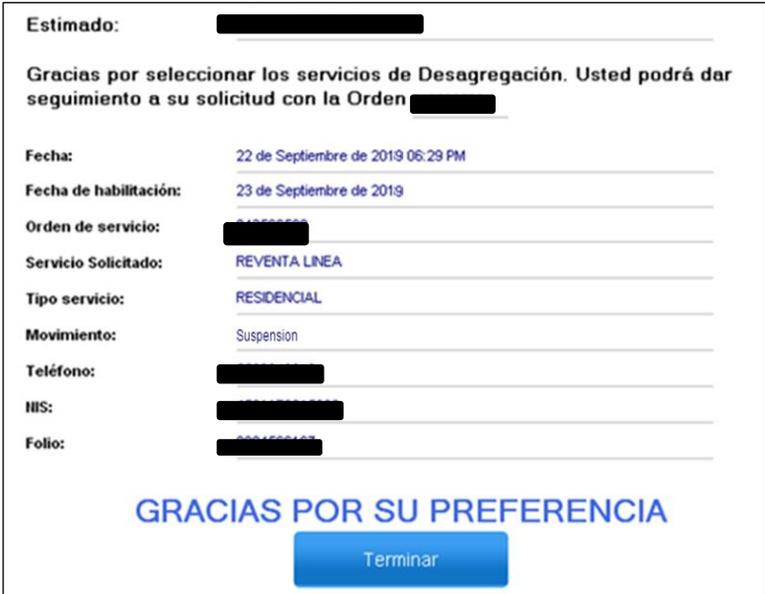
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.6 Reventa de Líneas, continuación...

Suspensión, continuación

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |
| 3 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 4 | Dar clic en Terminar |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes

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

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

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

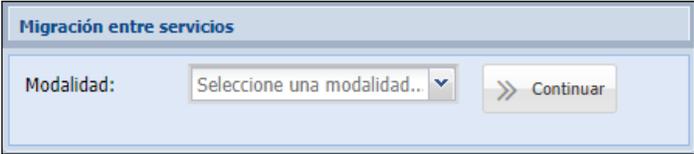
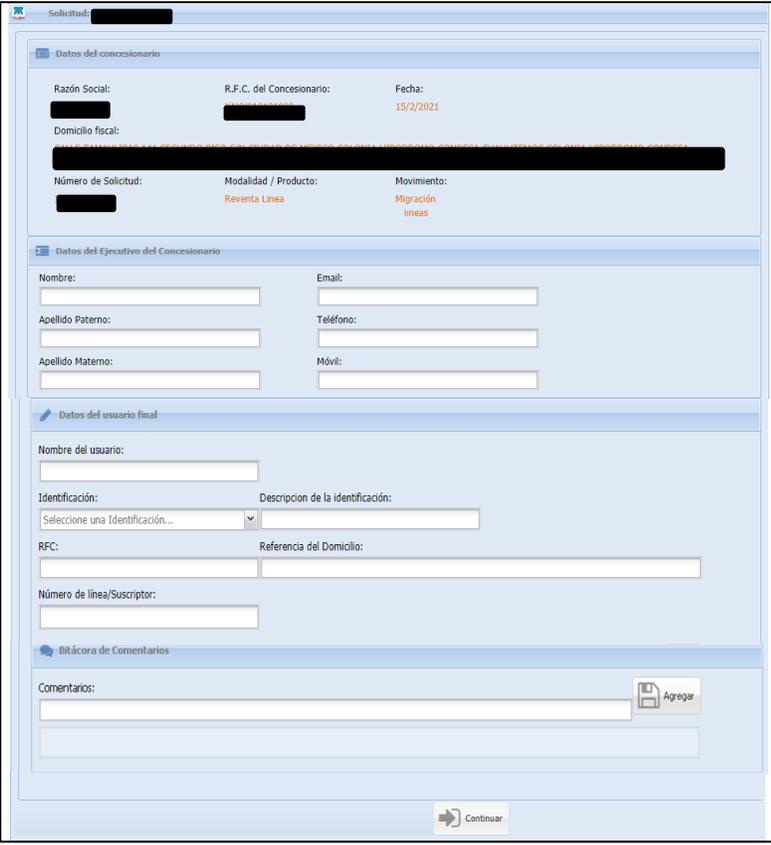
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal . <div data-bbox="729 709 1195 1520" style="text-align: center;"> <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled "Módulos". Underneath, there is a folder icon labeled "RVTA Paquetes". Below this folder, a list of menu items is displayed, each with a small icon to its left. The first item, "*Migración Entre Servicios", is highlighted with a grey background. The other items in the list are: "Alta Internet Bajo Demanda", "Alta Línea Existente", "Alta Línea Nueva", "Armado Numero de Grupo Paquete", "Baja", "Cableado Interior", "Cambio de Concesionario", "Cambio de Domicilio Mismo Número", "Cambio de número", "Cambio de paquete", "Cancelacion", "Cancelacion Internet Bajo Demanda", "Marcaciones y Bloqueos", "Reanudación", "Reubicacion", "Servicios Digitales", and "Suspensión".</p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Migración
servicios,
continuación**

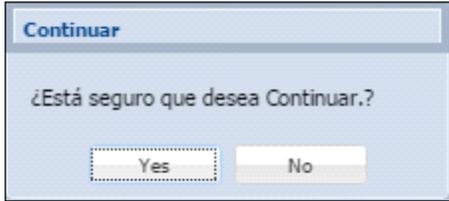
Entre

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

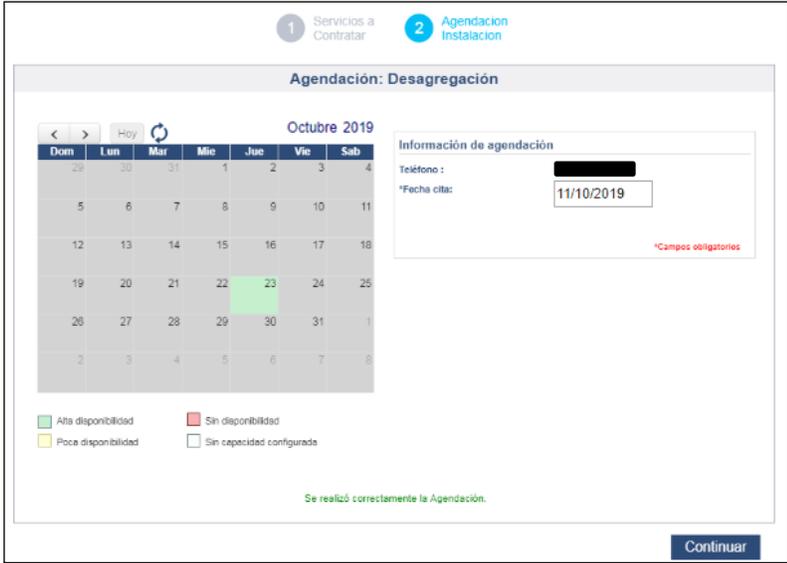
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los siguientes campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

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

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Contratar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

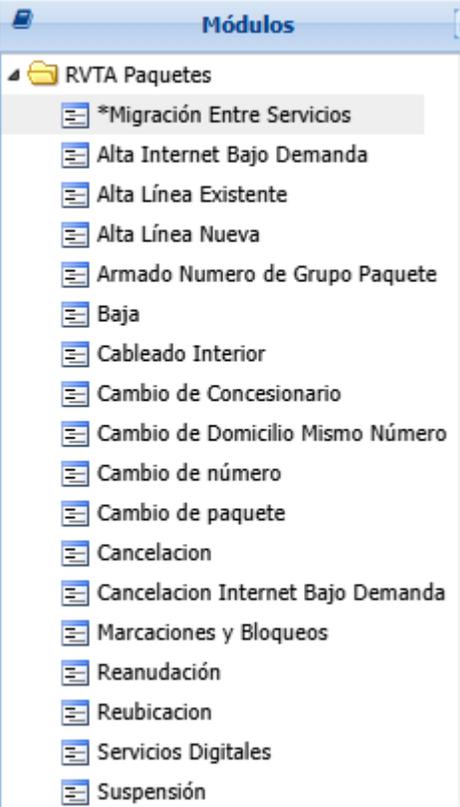
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <p style="text-align: center;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> |
| 4 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="text-align: right;"> Exportar  </div> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 28 de Diciembre de 2020 12:14 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 30 de Diciembre de 2020</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Anterior: REVENTA PAQUETES</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA LINEA</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Migracion de reventa paquete a reventa linea</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Paquete Anterior: PAQUETE 599</p> <p style="text-align: center;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;">Terminar</p> </div> |
| 5 | Dar clic en Terminar . |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

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

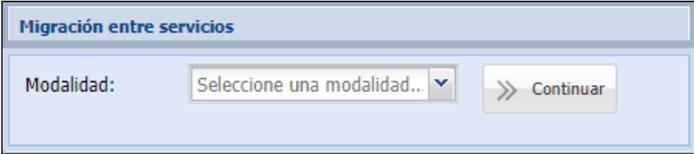
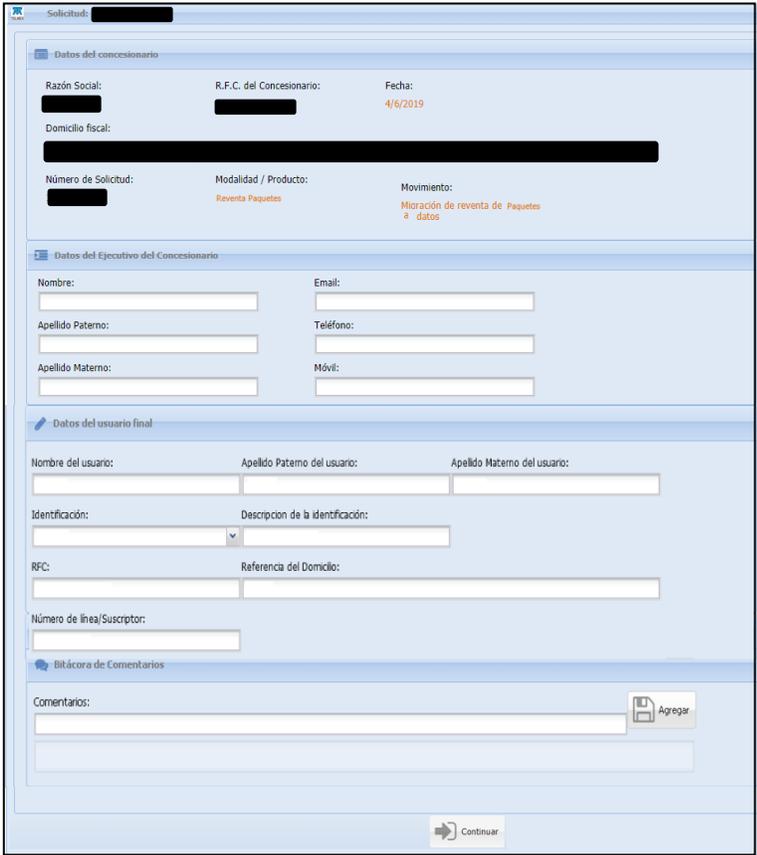
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled "Módulos". Under the "RVTA Paquetes" folder, the following options are listed: *Migración Entre Servicios (highlighted), Alta Internet Bajo Demanda, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Armado Numero de Grupo Paquete, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Número, Cambio de número, Cambio de paquete, Cancelacion, Cancelacion Internet Bajo Demanda, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Migración
servicios,**
continuación

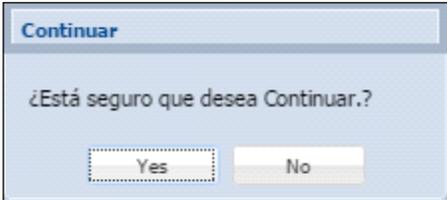
Entre

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

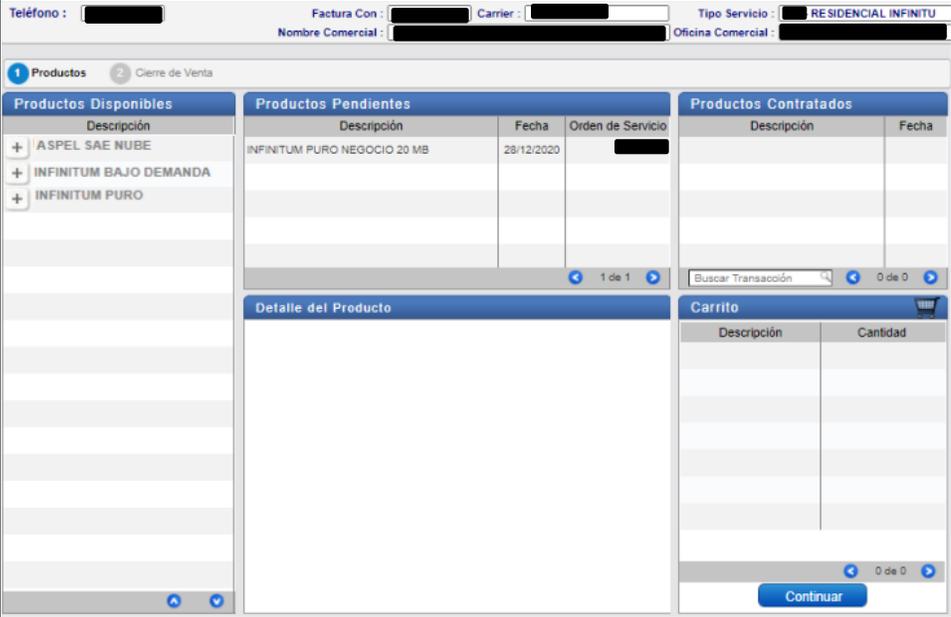
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del Usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del usuario • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|---|---------------------------|-----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------------|--------------|------|------|--------------------|-------------------|-------------------|----------|------|------|--------------------|--|--|
| 3 | <p>Selecciona la velocidad del Infinitum puro que requiere; observa que, en el campo Detalle de Producto, el sistema despliega el botón Agregar. Como se muestra a continuación:</p>  <p>Importante: Al seleccionar un servicio diferente a la que tenía contratado el cliente, el sistema desplegará la siguiente ventana:</p>  <p>Dar clic en Aceptar y continúa con el procedimiento.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | <p>Dar clic en Agregar, el sistema realizará las validaciones técnicas para indicar la velocidad real a la que se podrá navegar, como se muestra a continuación:</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Servicio Actual</th> <th>Nuevo Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio contratado :</td> <td>PAQUETE 389</td> <td>DEGUSTACION 349 VELOCIDAD</td> </tr> <tr> <td>Tecnología :</td> <td>FTTH</td> <td>FTTH</td> </tr> <tr> <td>Oferta comercial :</td> <td>INFINITUM 20 MBPS</td> <td>Infinitum 30 Mbps</td> </tr> <tr> <td>Máxima :</td> <td>1000</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>Factor Comercial :</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Continuar</p> | | Servicio Actual | Nuevo Servicio | Servicio contratado : | PAQUETE 389 | DEGUSTACION 349 VELOCIDAD | Tecnología : | FTTH | FTTH | Oferta comercial : | INFINITUM 20 MBPS | Infinitum 30 Mbps | Máxima : | 1000 | 1000 | Factor Comercial : | | |
| | Servicio Actual | Nuevo Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicio contratado : | PAQUETE 389 | DEGUSTACION 349 VELOCIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tecnología : | FTTH | FTTH | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Oferta comercial : | INFINITUM 20 MBPS | Infinitum 30 Mbps | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Máxima : | 1000 | 1000 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Factor Comercial : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | <p>Dar clic en Continuar y observa que, en el campo Carrito, el sistema ya incluyó el plan a contratar, como se muestra a continuación.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INFINITUM PURO 20 MB</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>DEGUSTACION 349 VELO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Continuar</p> | Descripción | Cantidad | INFINITUM PURO 20 MB | 1 | DEGUSTACION 349 VELO | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Descripción | Cantidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INFINITUM PURO 20 MB | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DEGUSTACION 349 VELO | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Migración Entre servicios, continuación

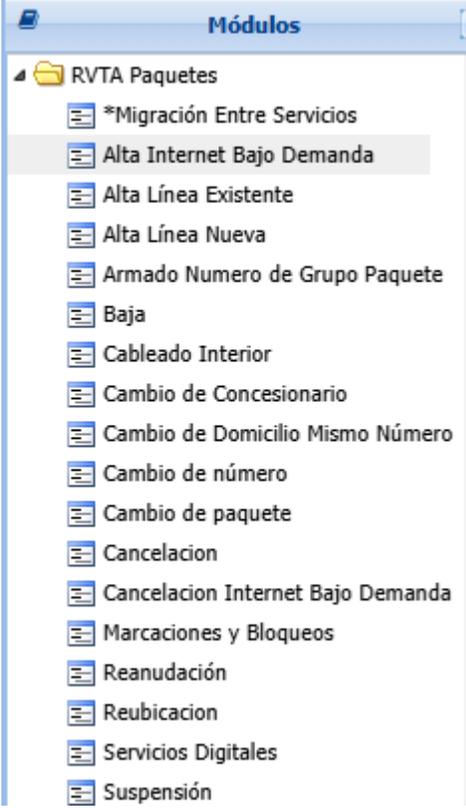
| Paso | Acción |
|------|---|
| 9 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; color: green; font-weight: bold;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 10 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;"> Exportar </div> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 6 de Diciembre de 2020 05:32 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 11 de Diciembre de 2020</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Anterior: REVENTA PAQUETES</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA DATOS</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Migración de reventa paquete a reventa datos</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Velocidad Solicitada: INFINITUM PURO 20 MB</p> <p>Paquete Anterior: PAQUETE 389</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sígueme Desactivar</p> <p>Llamada en espera Desactivar</p> <p>Identificador de llamadas Desactivar</p> <p>Tres a la vez Desactivar</p> <p>Remarcado en Ocupado Desactivar</p> </div> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; margin-top: 10px;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> </div> |
| 11 | <p>Dar clic en Terminar.</p> |

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

Alta Internet Bajo Demanda

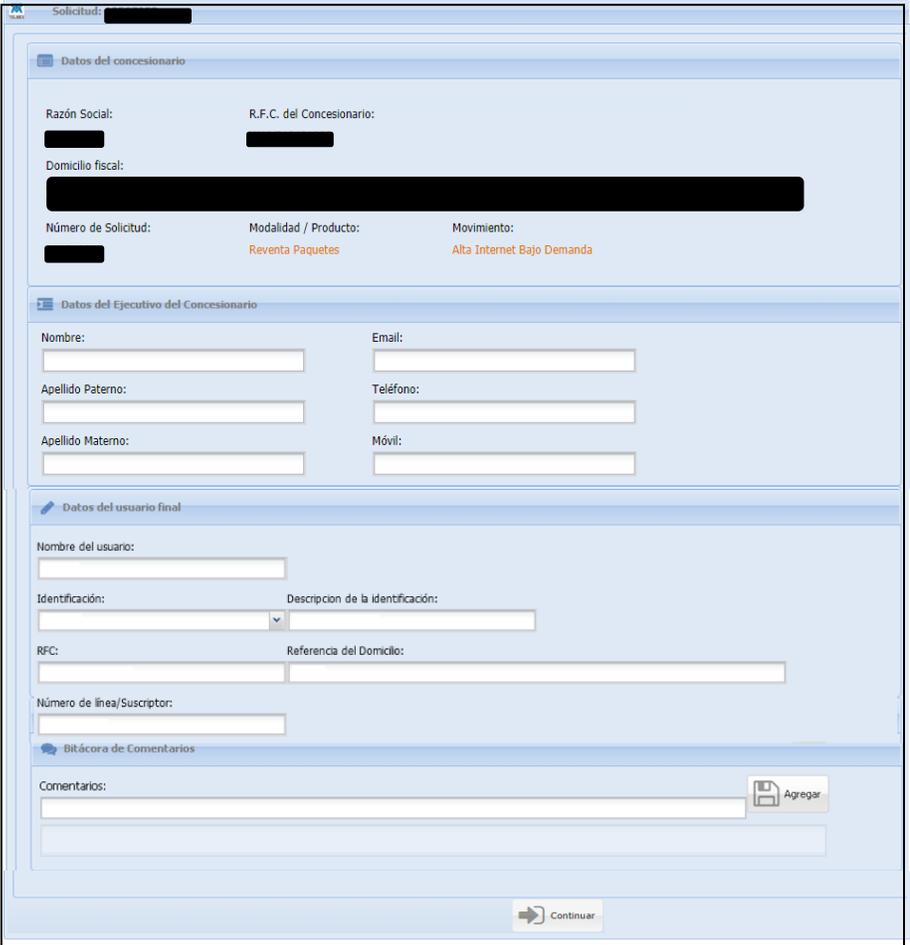
Procedimiento para dar de alta el Internet Bajo Demanda.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal</p>  <p>The screenshot shows a software interface titled 'Módulos'. Underneath, there is a folder icon labeled 'RVTA Paquetes'. Below this folder, a list of menu items is displayed, each with a small icon to its left. The item 'Alta Internet Bajo Demanda' is highlighted with a grey background. Other items in the list include '*Migración Entre Servicios', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Armado Numero de Grupo Paquete', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de número', 'Cambio de paquete', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda', 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

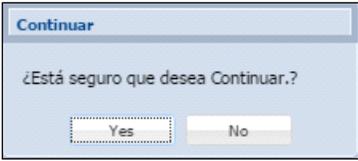
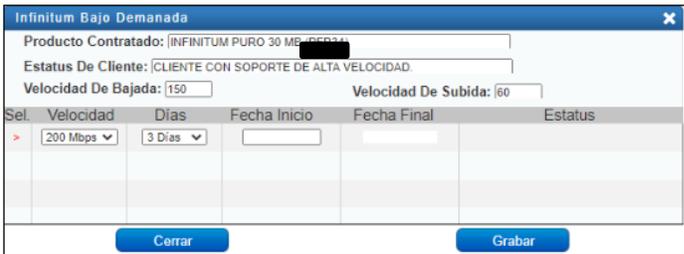
Alta Internet Bajo Demanda, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Alta Internet Bajo Demanda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

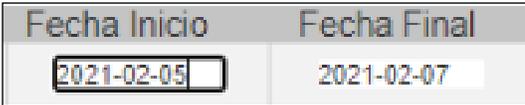
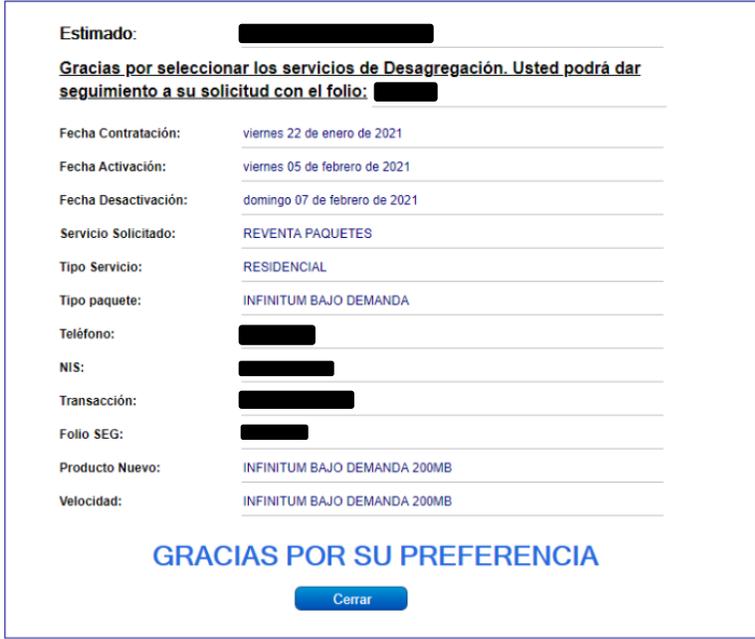
Alta Internet Bajo Demanda, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campo de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar . |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y. de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |
| 7 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Internet Bajo Demanda, continuación

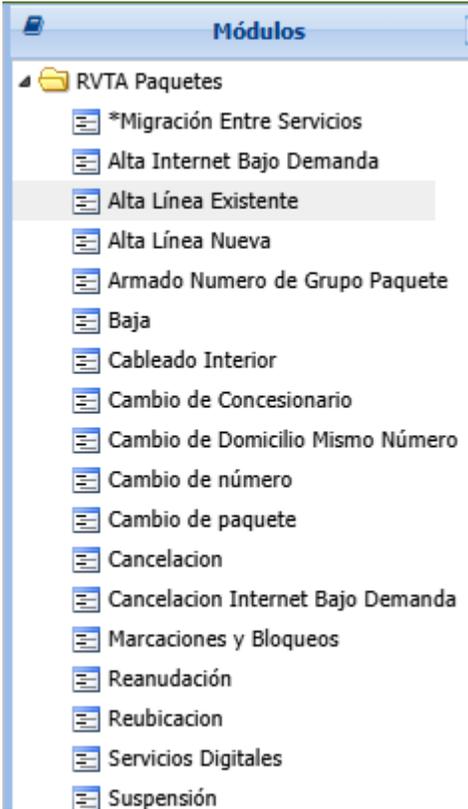
| Paso | Acción |
|------|--|
| 8 | <p>Selecciona la información para cada una de las columnas:</p>  |
| 9 | <p>Capturar la fecha de inicio del Internet Bajo Demanda.</p>  <p>Observa que el sistema despliega la fecha final de los servicios de Internet Bajo Demanda.</p> |
| 10 | <p>Dar clic en Grabar,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

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

Alta de línea existente

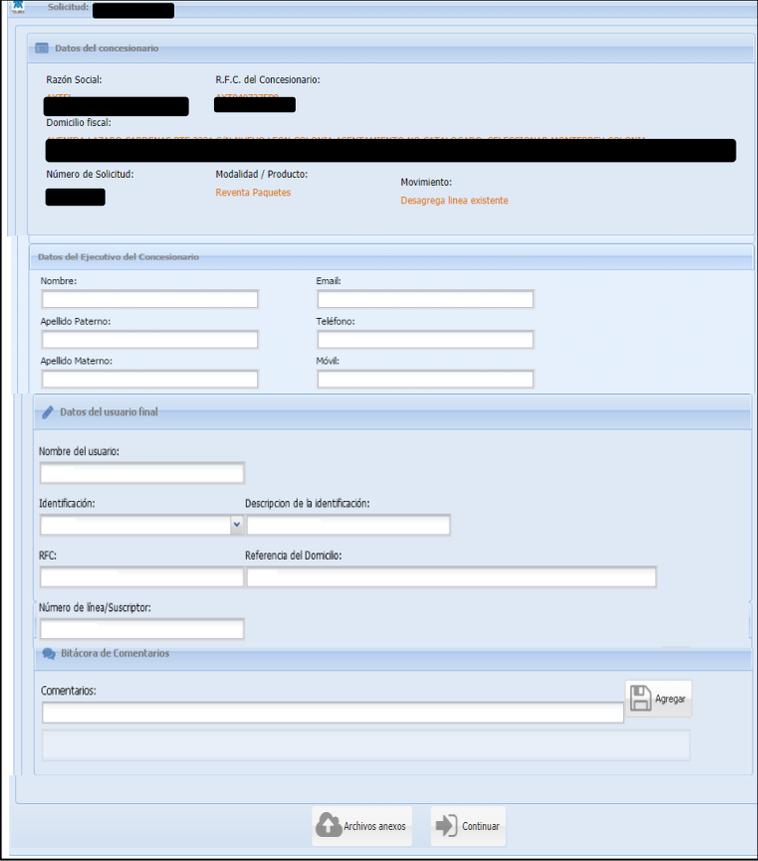
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de desagregación de un Alta de Línea Existente.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

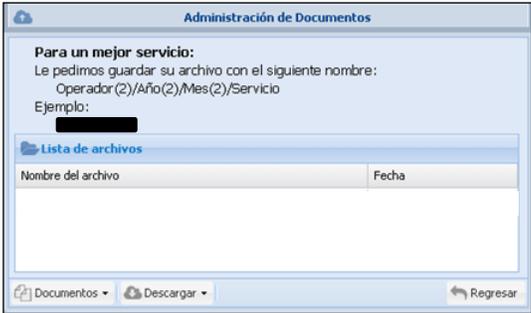
Alta de línea existente, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Alta Línea Existente; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

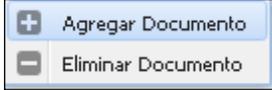
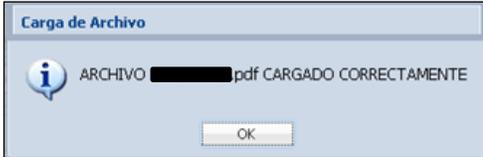
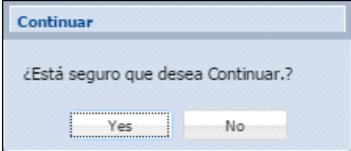
**Alta de línea
existente,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea / Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Adjunta los documentos requeridos en la solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar clic en Archivos anexos; el sistema desplegará una ventana, como se muestra a continuación:  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta de línea
existente,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta de línea existente,
continuación

Línea en Número de grupo

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



Nota:

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

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



Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

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

| 1 Servicios a Contratar | | 2 Cierre de Solicitud | |
|--|--------------------------------|-----------------------|--|
| Estimado: | [Redacted] | | |
| Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted] | | | |
| Fecha: | 20 de Octubre de 2022 11:08 AM | | |
| Fecha de habilitación: | 27 de Octubre de 2022 | | |
| Orden de servicio: | [Redacted] | | |
| Servicio Solicitado: | REVENTA PAQUETES | | |
| Tipo servicio: | COMERCIAL | | |
| Movimiento: | Existente | | |
| Tipo paquete: | PAQUETE CONECTES NEGOCIO | | |
| Teléfono: | [Redacted] | | |
| NIS: | [Redacted] | | |
| Folio: | [Redacted] | | |
| GRACIAS POR SU PREFERENCIA | | | |

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

Continúa en la siguiente página...

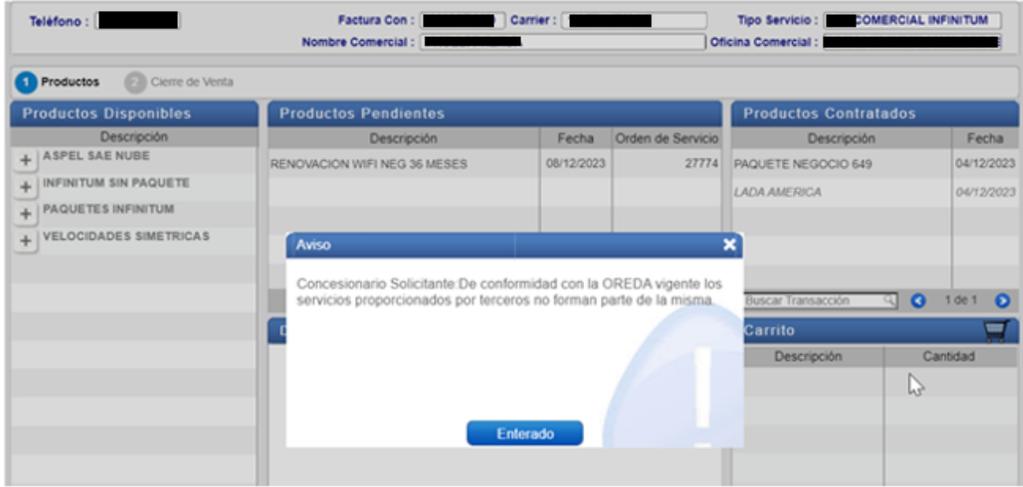
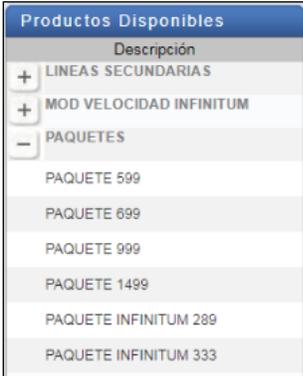
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta de línea existente, continuación

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

1. Servicios a contratar
2. Agendación instalación

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta de línea
existente,
continuación**

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|---|--------------------|-----------------|----------------|-----------------------|-------------------|-------------|--------------|------|------|--------------------|-----------------|--------------------|----------|------|------|--------------------|--------|--|
| 3 | <p>Selecciona el paquete requerido por el cliente y observa que en el campo Detalle de Producto el sistema despliega el botón Agregar, como se muestra a continuación:</p>  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | <p>Dar clic en Agregar y el sistema realizará las validaciones técnicas para indicar la velocidad real a la que se podrá navegar, como se muestra a continuación:</p>  <table border="1" data-bbox="638 1031 1292 1409"> <thead> <tr> <th></th> <th>Servicio Actual</th> <th>Nuevo Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio contratado :</td> <td>PAQ INFINITUM D 1</td> <td>PAQUETE 389</td> </tr> <tr> <td>Tecnología :</td> <td>FTTH</td> <td>FTTH</td> </tr> <tr> <td>Oferta comercial :</td> <td>INFINITUM 50 MB</td> <td>Inifinitum 20 Mbps</td> </tr> <tr> <td>Máxima :</td> <td>1000</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>Factor Comercial :</td> <td>20 / 0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | Servicio Actual | Nuevo Servicio | Servicio contratado : | PAQ INFINITUM D 1 | PAQUETE 389 | Tecnología : | FTTH | FTTH | Oferta comercial : | INFINITUM 50 MB | Inifinitum 20 Mbps | Máxima : | 1000 | 1000 | Factor Comercial : | 20 / 0 | |
| | Servicio Actual | Nuevo Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicio contratado : | PAQ INFINITUM D 1 | PAQUETE 389 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tecnología : | FTTH | FTTH | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Oferta comercial : | INFINITUM 50 MB | Inifinitum 20 Mbps | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Máxima : | 1000 | 1000 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Factor Comercial : | 20 / 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta de línea
existente,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 5 | <p>Dar clic en Agregar y observa el campo Carrito; el sistema ya incluyó el paquete a contratar, como se muestra a continuación.</p>  <p>Nota: Si no cambia el paquete el sistema despliega ya en el campo carrito el paquete que tiene contratado.</p> |
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 7 | <p>Seleccionar y corroborar los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Velocidad Nueva • El Tipo de Módem • El Tipo de Entrega |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta de línea
existente,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|
| 8 | <p>Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="509 569 1422 1182" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Agendación: Desagregación</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>< > Hoy ↻</p> <p>Octubre 2019</p> <table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mar</th> <th>Mie</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><td>9</td><td>10</td><td style="background-color: #e0ffe0;">11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td></tr> <tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td></tr> <tr><td>30</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> </tbody> </table> <p style="font-size: 8px;"> ■ Alta disponibilidad ■ Sin disponibilidad ■ Poca disponibilidad Sin capacidad configurada </p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 250px;"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : [REDACTED]</p> <p>*Fecha cita: <input style="width: 100px;" type="text" value="11/10/2019"/></p> <p style="text-align: right; color: red; font-size: 8px;">*Campos obligatorios</p> </div> </div> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold; margin-top: 10px;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <input style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 10px;" type="button" value="✓ Aceptar"/> <input style="margin-left: 100px; padding: 5px 10px;" type="button" value="Continuar"/> </div> </div> | Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | <p>Dar clic en Aceptar, el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="644 1743 1282 1808" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="color: green; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

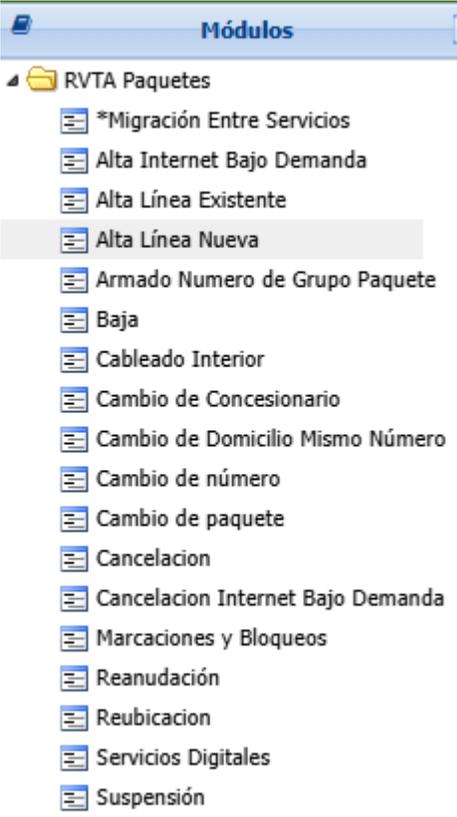
Alta de línea
existente,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 10 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="509 569 1422 1335" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="text-align: right;"> Exportar  </div> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 24 de Diciembre de 2020 01:10 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 28 de Diciembre de 2020 1:00 PM</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Existente</p> <p>Tipo paquete: PAQUETE 389</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Medio de entrega: ENTREGA POR EL TECNICO</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px 20px; border-radius: 5px; display: inline-block; cursor: pointer;">Terminar</p> </div> |
| 11 | Dar clic en Terminar . |

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

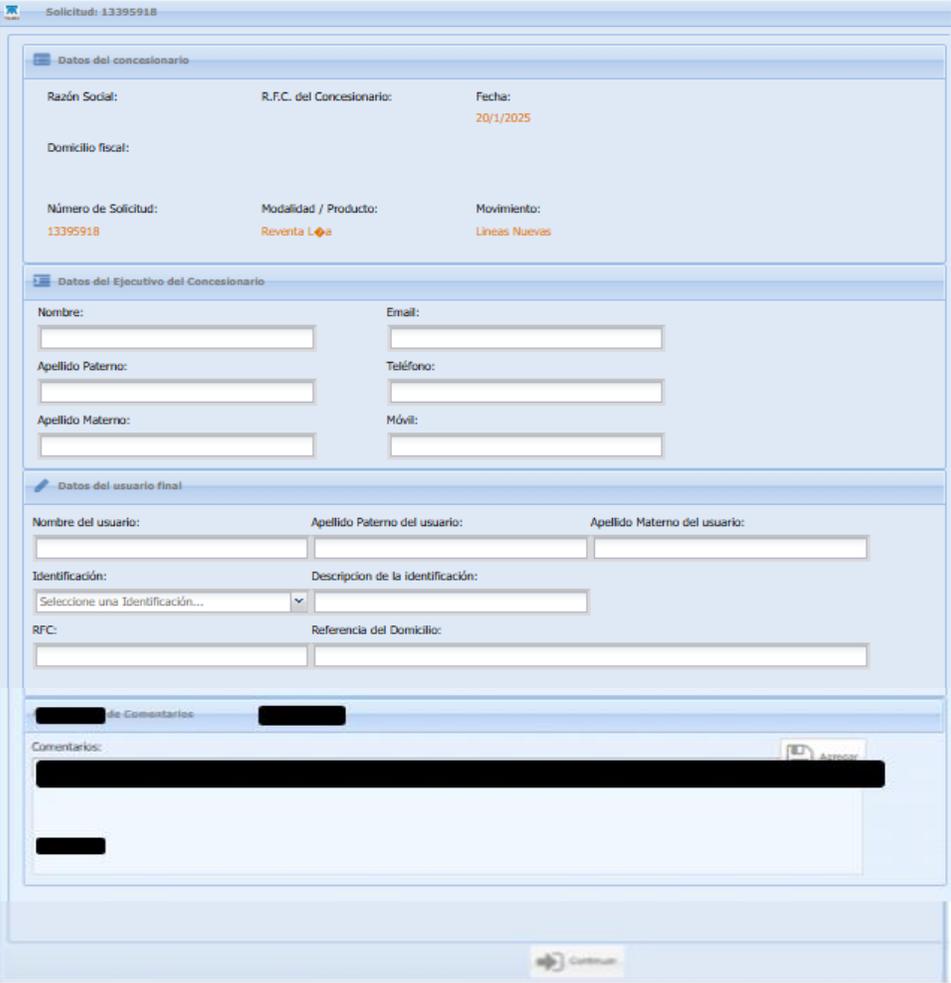
Alta Línea Nueva A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el Alta Nueva de Reventa de Paquete.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar la pestaña Módulos en la pantalla.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a blue header bar labeled 'Módulos'. Below it is a folder icon labeled 'RVTA Paquetes'. A list of menu items follows, each with a small icon to its left. The item 'Alta Línea Nueva' is highlighted with a grey background. The other items are: *Migración Entre Servicios, Alta Internet Bajo Demanda, Alta Línea Existente, Armado Numero de Grupo Paquete, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Número, Cambio de número, Cambio de paquete, Cancelacion, Cancelacion Internet Bajo Demanda, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación, Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

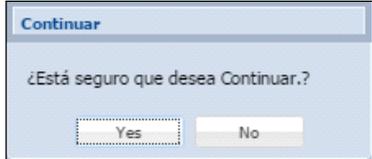
Alta Línea Nueva, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Alta Línea nueva; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web interface for a request with ID 13395918. It is divided into three main sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: Includes fields for 'Razón Social', 'R.F.C. del Concesionario', 'Fecha' (20/1/2025), 'Domicilio fiscal', 'Número de Solicitud' (13395918), 'Modalidad / Producto' (Reventa L), and 'Movimiento' (Lineas Nuevas). Datos del Ejecutivo del Concesionario: Includes fields for 'Nombre', 'Email', 'Apellido Paterno', 'Teléfono', 'Apellido Materno', and 'Móvil'. Datos del usuario final: Includes fields for 'Nombre del usuario', 'Apellido Paterno del usuario', 'Apellido Materno del usuario', 'Identificación' (with a dropdown menu), 'Descripción de la identificación', 'RFC', and 'Referencia del Domicilio'. <p>At the bottom, there is a 'Comentarios' section with a text area and an 'Aceptar' button. A 'Continuar' button is located at the very bottom of the form.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Tipo de Módem. <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

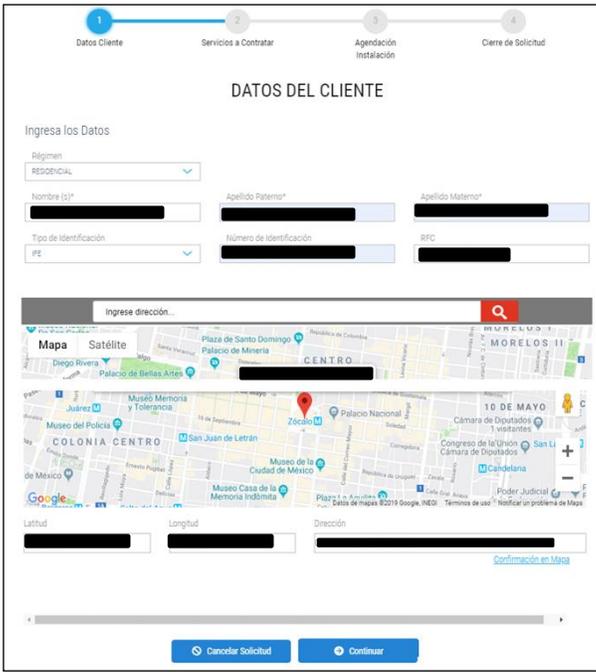
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea Nueva, continuación

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

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

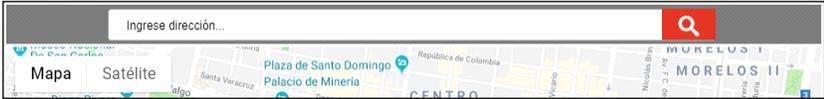
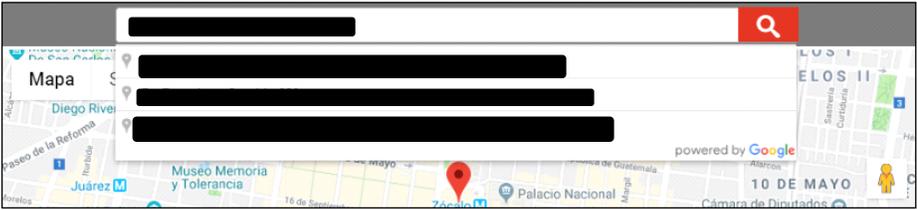
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración del alta del servicio **1 Datos del cliente**.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

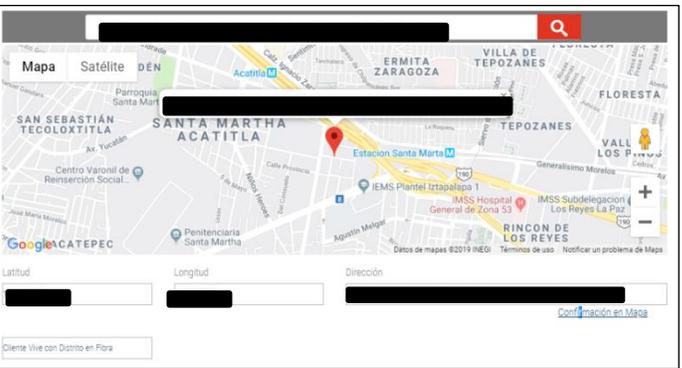
**Alta Línea
Nueva,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Corroborar los datos del cliente en cada uno de los campos "Datos del cliente":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del cliente • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de Identificación • Número de identificación • Registro federal de causantes <p>Como se muestra a continuación:</p>  |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> • Capturar la dirección del cliente final en el campo "Ingrese dirección".  <p>Como se muestra a continuación:</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona la dirección que estás buscando de las diferentes concordancias que te muestra Google Maps. |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

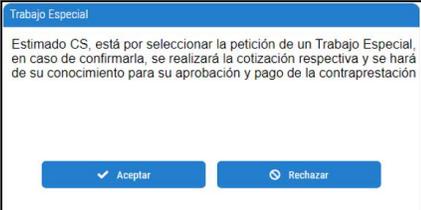
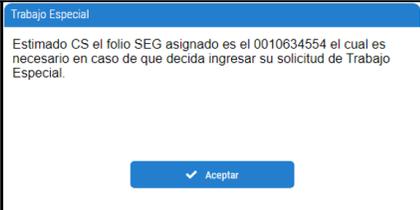
**Alta Línea
Nueva,**
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|---|--|--|--|---------------------------------------|---|---|--|--|--|--|
| 4 | <p>Dar clic en ; el sistema señalará el domicilio, como se muestra a continuación:</p>  <p>Importante: Puedes mover el  para indicar el domicilio correcto.</p> <p>Nota: Si el domicilio del cliente se encuentra en un distrito con fibra óptica el sistema lo indica desplegando el siguiente campo:</p> <div data-bbox="771 1060 1144 1113" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; display: inline-block;"> Cliente Vive con Distrito en Fibra </div> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | <p>Dar clic en Confirmación en Mapa, el sistema despliega la dirección del cliente en los campos correspondientes, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="535 1249 1388 1501" style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Estado* <input type="text" value=""/></td> <td style="width: 33%;">Mpio / Delegación* <input type="text" value=""/></td> <td style="width: 33%;">Colonia* <input type="text" value=""/></td> </tr> <tr> <td>Código Postal* <input type="text" value=""/></td> <td>Calle* <input type="text" value=""/></td> <td>Número Exterior <input type="text" value=""/></td> </tr> <tr> <td>Número Interior <input type="text" value=""/></td> <td>Manzana <input type="text" value=""/></td> <td>Lote <input type="text" value=""/></td> </tr> <tr> <td>Edificio <input type="text" value=""/></td> <td>Departamento <input type="text" value=""/></td> <td>Calificador <input type="text" value=""/></td> </tr> <tr> <td>Subnúmero <input type="text" value=""/></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Confirmar Domicilio</p> </div> | Estado* <input type="text" value=""/> | Mpio / Delegación* <input type="text" value=""/> | Colonia* <input type="text" value=""/> | Código Postal* <input type="text" value=""/> | Calle* <input type="text" value=""/> | Número Exterior <input type="text" value=""/> | Número Interior <input type="text" value=""/> | Manzana <input type="text" value=""/> | Lote <input type="text" value=""/> | Edificio <input type="text" value=""/> | Departamento <input type="text" value=""/> | Calificador <input type="text" value=""/> | Subnúmero <input type="text" value=""/> | | |
| Estado* <input type="text" value=""/> | Mpio / Delegación* <input type="text" value=""/> | Colonia* <input type="text" value=""/> | | | | | | | | | | | | | | |
| Código Postal* <input type="text" value=""/> | Calle* <input type="text" value=""/> | Número Exterior <input type="text" value=""/> | | | | | | | | | | | | | | |
| Número Interior <input type="text" value=""/> | Manzana <input type="text" value=""/> | Lote <input type="text" value=""/> | | | | | | | | | | | | | | |
| Edificio <input type="text" value=""/> | Departamento <input type="text" value=""/> | Calificador <input type="text" value=""/> | | | | | | | | | | | | | | |
| Subnúmero <input type="text" value=""/> | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

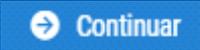
**Alta Línea
Nueva,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 6 | <p>Corroborar los datos del domicilio y si son correctos, Dar clic en Confirmar Domicilio, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  <p><u>Nota:</u> En caso de que le aparezca la siguiente ventana.</p>  <p>Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="542 1182 963 1392">  </div> <div data-bbox="963 1182 1383 1392">  </div> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

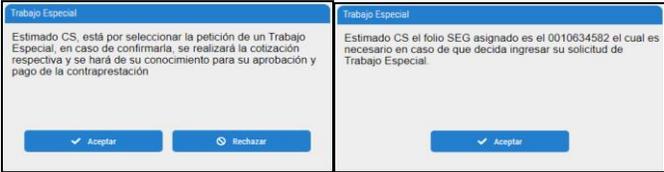
**Alta Línea
Nueva,**
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea
Nueva,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 9 | Observa los servicios disponibles para Paquetes. <div data-bbox="829 520 1101 657" style="text-align: center;">  <p>Internet con Línea</p> </div> |
| 10 | Selecciona la casilla de verificación del Paquete a contratar, con esta acción el sistema mostrará tres productos; el primero de derecha a izquierda considerado como producto destacado, a su derecha el producto meta y al final una velocidad superior al producto meta, como se muestra a continuación: <div data-bbox="550 867 1378 1010" style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%; text-align: center;"> <input type="radio"/> PAQUETE 389 Hasta 10 Megas </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%; text-align: center;"> <input type="radio"/> PAQUETE 435 Hasta 20 Megas </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%; text-align: center;"> <input type="radio"/> PAQUETE INFINITUM 333 Hasta 5 Megas </div> </div> </div> <p data-bbox="440 1058 1268 1087"><u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana.</p> <div data-bbox="787 1113 1138 1249" style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p data-bbox="440 1276 1484 1339">Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.</p> <div data-bbox="631 1365 1295 1537" style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

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

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

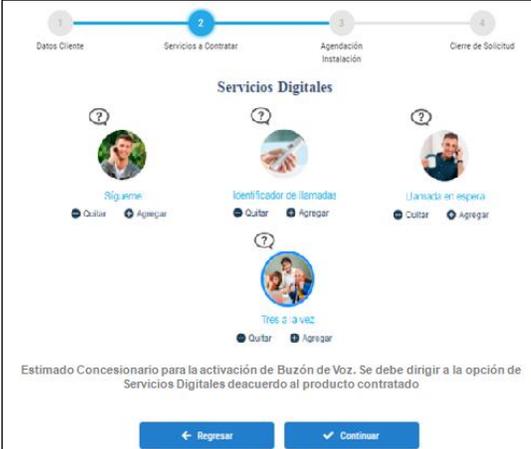


| Paso | Acción |
|------|--|
| 11 | <p>Selecciona el producto a contratar y a continuación, despliega una escala indicando la velocidad que alcanzará el servicio, de acuerdo al código de colores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El globo azul, corresponde a la velocidad disponible. • El globo verde, corresponde a la velocidad comercial. <p>Importante: Cuando las facilidades de Red se encuentran en fibra óptica, el sistema desplegará la misma velocidad disponible y comercial, en los casos de facilidades de cobre esta puede variar.</p> |
| 12 | <p>Se mostrará el tipo de entrega del Módem. Corroborar la tecnología y proveedor, como se muestra a continuación:</p> |
| 13 | <p>Selecciona o corrobora el plan de pago de los gastos de instalación, como se muestra a continuación:</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea Nueva,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | |
|---------------------------------|---|-------------------|-------------|---------------------------------|---|---------------------------------|---|
| 14 | <p>Selecciona los servicios Digitales a solicitud del cliente, Dar clic en el cuadro de Servicios Digitales, el sistema desplegará los servicios Digitales disponibles, como se muestra a continuación:</p>  | | | | | | |
| 15 | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="467 1087 690 1161">Si se requiere...</th> <th data-bbox="690 1087 1463 1161">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="467 1161 690 1360">dar de alta un Servicio Digital</td> <td data-bbox="690 1161 1463 1360"> <p>Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.</p>  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1360 690 1577">dar de baja un Servicio Digital</td> <td data-bbox="690 1360 1463 1577"> <p>Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.</p>  </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | dar de alta un Servicio Digital | <p>Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.</p>  | dar de baja un Servicio Digital | <p>Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.</p>  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | |
| dar de alta un Servicio Digital | <p>Dar clic en Agregar; el sistema colocará un círculo color Verde en el Servicio Digital solicitado.</p>  | | | | | | |
| dar de baja un Servicio Digital | <p>Dar clic en Quitar; el sistema colocará un círculo color Rojo en el Servicio Digital solicitado.</p>  | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea Nueva,
continuación

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea Nueva,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 18 | <p>Dar clic en ✓ ACEPTAR, el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 3 Agendación Instalación, como se muestra a continuación:</p> <p>Nota: El calendario mostrará los días que el CS puede seleccionar para la habilitación del servicio contemplando los días hábiles otorgados por el Instituto conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la |

| | |
|--|---|
| | <p>solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo). |
|--|---|

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Alta Línea
Nueva,**
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | <p>Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo con las opciones mostradas por el sistema en color verde, como se muestra a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mar</th> <th>Mie</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles horarios y rango de horario de instalación, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Entre semana <div data-bbox="678 1031 1247 1304" data-label="Form"> </div> * Fin de semana <div data-bbox="683 1404 1247 1593" data-label="Form"> </div> | Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta Línea
Nueva,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 20 | <p>Dar clic en ✓ ACEPTAR; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> <p><u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del Concesionario, Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.</p> |
| 21 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Estimado: ALESTRA, SR LC V</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud: 000503251</p> <p>Fecha: 16 de Enero de 2025 12:24 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 20 de Enero de 2025 10:00 AM</p> <p>Orden de servicio: 000503251</p> <p>Servicio solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Tipo paquete: PAQUETE 389</p> <p>Teléfono: 5552949593</p> <p>NIS: 4512250149328</p> <p>Folio: 0010647412</p> <p>Equipo Terminal: MODEM BLANCO</p> <p>Modo de entrega: ENTREGA POR EL TECNICO</p> <p>Gastos de instalación: GASTO DEBITASE</p> <p>Acometida: COBRE</p> <p>Cableado interior CS: ACOMETIDA Y CABLEADO CS</p> <p style="text-align: center;">CABLEADO INTERIOR CS</p> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">Terminar</p> </div> |
| 22 | Dar clic en Terminar . |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes,

Domicilio no existe en BD

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

Aviso

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

✓ Aceptar
✗ Cancelar

Tomar en cuenta las condiciones para la contratación del servicio.

Alta domicilio no existe en BD

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

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|-------------------------------------|-----------------------|----------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------|---------------|--------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------|-----------------|---------|----------------------|----------------------|----------------------|------|----------|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------|-----------|---------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|
| 1 | <p>Dar clic en ✓ ACEPTAR y el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 5px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Estado*</td> <td style="width: 33%;">Municipio / Alcaldía*</td> <td style="width: 33%;">Colonia*</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Código Postal*</td> <td>Tipo de calle</td> <td>Calle*</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Número Exterior</td> <td>Número Interior</td> <td>Manzana</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Lote</td> <td>Edificio</td> <td>Departamento</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Calificador</td> <td>Subnúmero</td> <td>Entre Calle 1</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Entre Calle 2</td> <td>Georeferencia / Coordenadas</td> <td>Referencia de Domicilio Cercano</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Regresar</td> <td style="text-align: center;">Solicitar Domicilio</td> </tr> </table> </div> | Estado* | Municipio / Alcaldía* | Colonia* | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Código Postal* | Tipo de calle | Calle* | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Número Exterior | Número Interior | Manzana | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Lote | Edificio | Departamento | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Calificador | Subnúmero | Entre Calle 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Entre Calle 2 | Georeferencia / Coordenadas | Referencia de Domicilio Cercano | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | Regresar | Solicitar Domicilio |
| Estado* | Municipio / Alcaldía* | Colonia* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Código Postal* | Tipo de calle | Calle* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número Exterior | Número Interior | Manzana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lote | Edificio | Departamento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calificador | Subnúmero | Entre Calle 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entre Calle 2 | Georeferencia / Coordenadas | Referencia de Domicilio Cercano | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Regresar | Solicitar Domicilio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

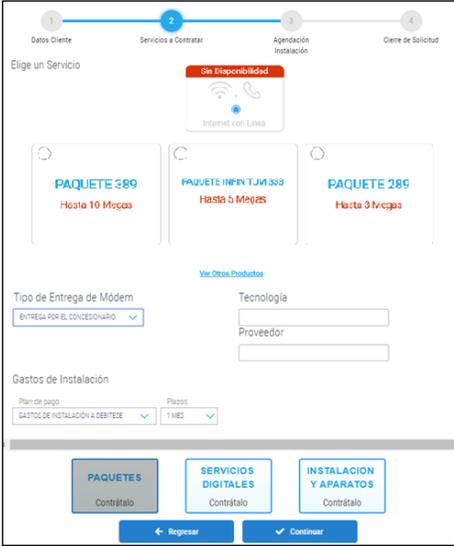
**Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Capturar y/o corrobora la información solicitada en cada uno de los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de calle * • Número exterior * • Entidad federativa * • Manzana • Entre calle 1 • Orientación • Calificador • Sub número • Edificio • Departamento <ul style="list-style-type: none"> • Calle * • Interior • Municipio * • Colonia * • Lote • Entre calle 2 • Terminal • Georeferencia / Coordenadas • Referencia de Domicilio Cercano <p>* Campos obligatorios</p> |
| 3 | <p>Dar clic en Solicitar Domicilio y el sistema desplegará la ventana siguiente:</p> <div data-bbox="703 978 1224 1192" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px;">Informativo</p> <p style="font-weight: bold; margin: 10px 0;">La petición de Alta de domicilio fue recibida</p> <p style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px; display: inline-block; margin: 0 auto;">✓ ACEPTAR</p> </div> |
| 4 | <p>Dar clic en ACEPTAR y el sistema despliega la siguiente ventana y en segundo plano despliega la pantalla del rubro 2. Servicios a contratar, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="594 1381 1333 1621" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: center;">1 Datos Cliente Elige un Servicio</div> <div style="text-align: center;">2 Servicios a Contratar</div> <div style="text-align: center;">3 Agendación Instalación</div> <div style="text-align: center;">4 Cierre de Solicitud</div> </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Sin Disponibilidad </div> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; margin: 0;">Mensaje de información</p> <p style="margin: 5px 0;">Continuar Proceso Oferta Inversa</p> <p style="text-align: right; margin: 0;">Ok</p> </div> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Alta
domicilio no
existe en BD,
continuación

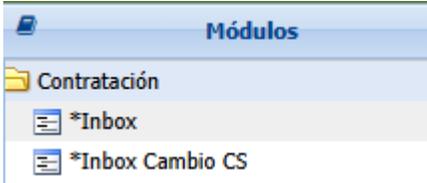
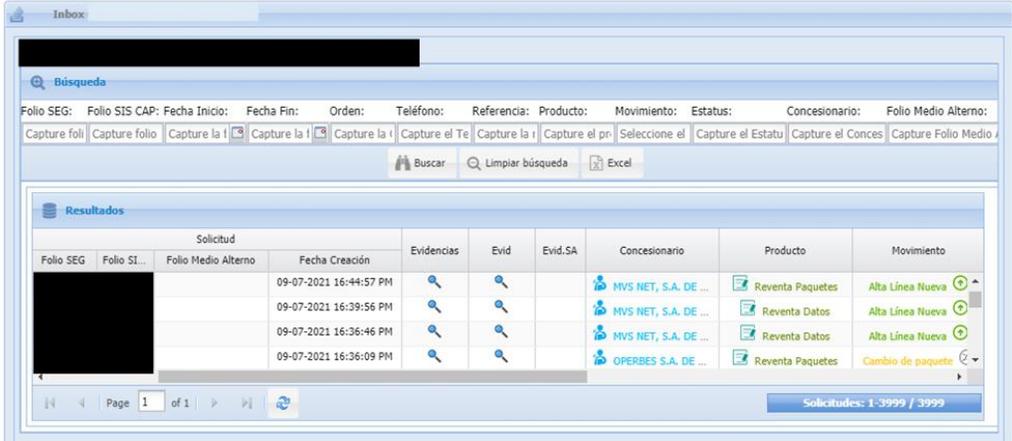
| Paso | Acción |
|------|--|
| 7 | <p>Dar clic en  y el sistema despliega la pantalla de resumen como se muestra a continuación:</p>  |
| 8 | <p>Dar clic en  y recuerda que deberás darle seguimiento a esta solicitud en el Inbox.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Seguimiento domicilio no existe en BD

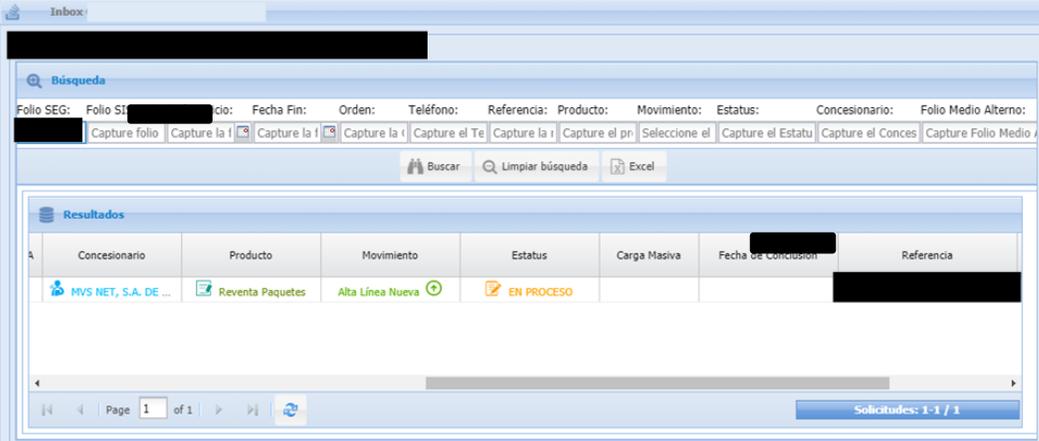
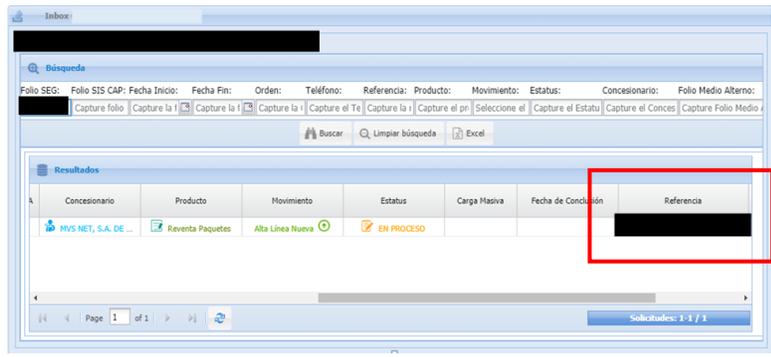
Procedimiento para realizar el seguimiento a las solicitudes de Alta Nueva de Reventa de Paquete.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Seguimiento domicilio no existe en BD,
continuación

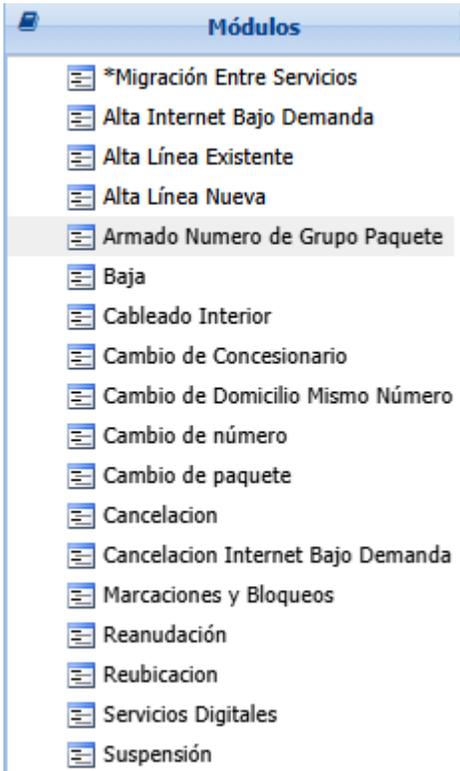
| Paso | Acción |
|------|---|
| 4 | <p>Dar clic en  y el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>Observa: En el campo Referencia el sistema únicamente despliega el folio de la OS y aun no cuenta con número telefónico asignado. Transcurrido el tiempo especificado en la OREDA, Revisar nuevamente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

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

Armado número de grupo

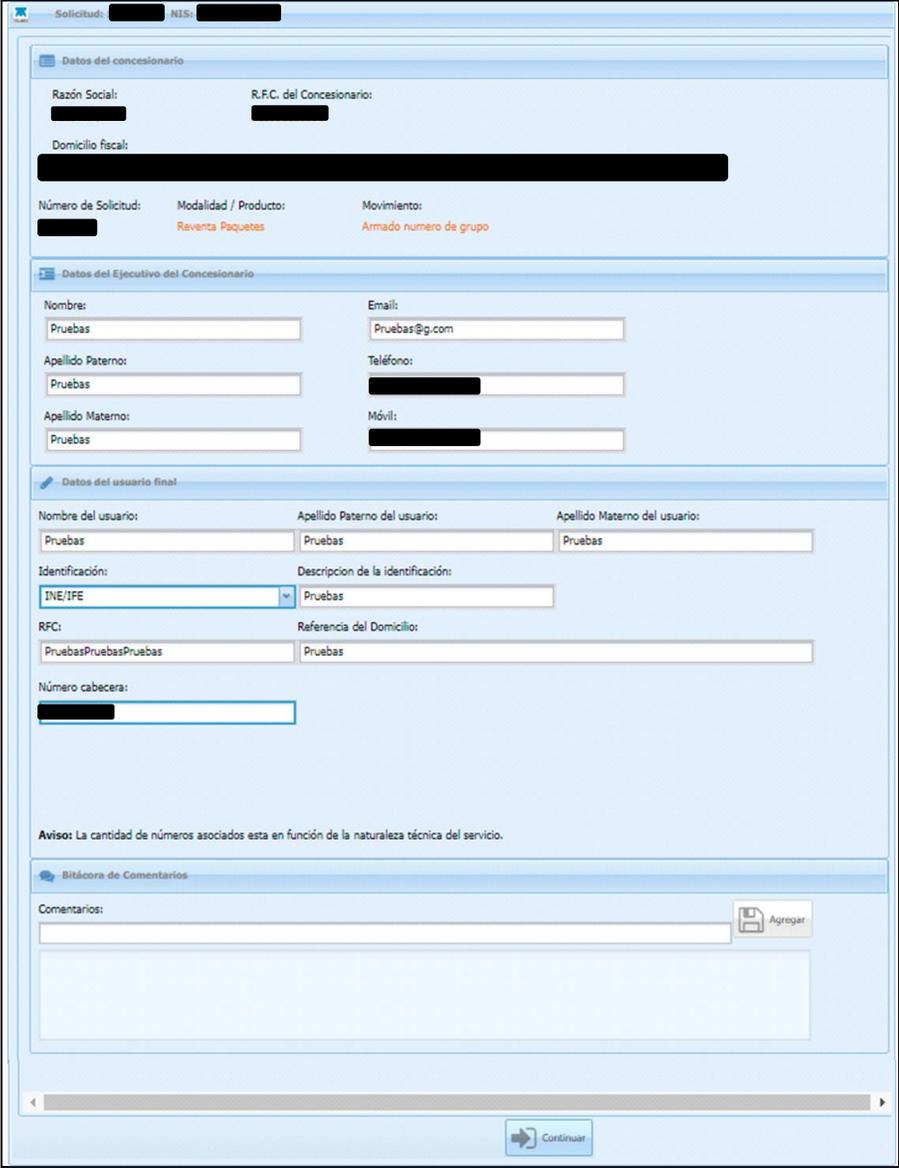
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud del Armado número de número de grupo.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

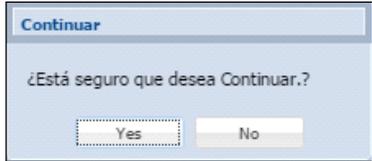
**Armado
número de
grupo,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Armado número de grupo; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web form with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Razón Social: [Redacted] R.F.C. del Concesionario: [Redacted] Domicilio fiscal: [Redacted] Número de Solicitud: [Redacted] Modalidad / Producto: Reventa Paquetes Movimiento: Armado numero de grupo Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Nombre: Pruebas Email: Pruebas@g.com Apellido Paterno: Pruebas Teléfono: [Redacted] Apellido Materno: Pruebas Móvil: [Redacted] Datos del usuario final: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del usuario: Pruebas Apellido Paterno del usuario: Pruebas Apellido Materno del usuario: Pruebas Identificación: INE/IFE Descripcion de la identificación: Pruebas RFC: PruebasPruebasPruebas Referencia del Domicilio: Pruebas Número cabecera: [Redacted] Bitácora de Comentarios: <ul style="list-style-type: none"> Comentarios: [Text area] Agregar button <p>At the bottom of the form, there is a 'Continuar' button with a right-pointing arrow.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Armado
número de
grupo,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número telefónico con paquete con beneficios <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Armado
número de
grupo,
continuación**

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



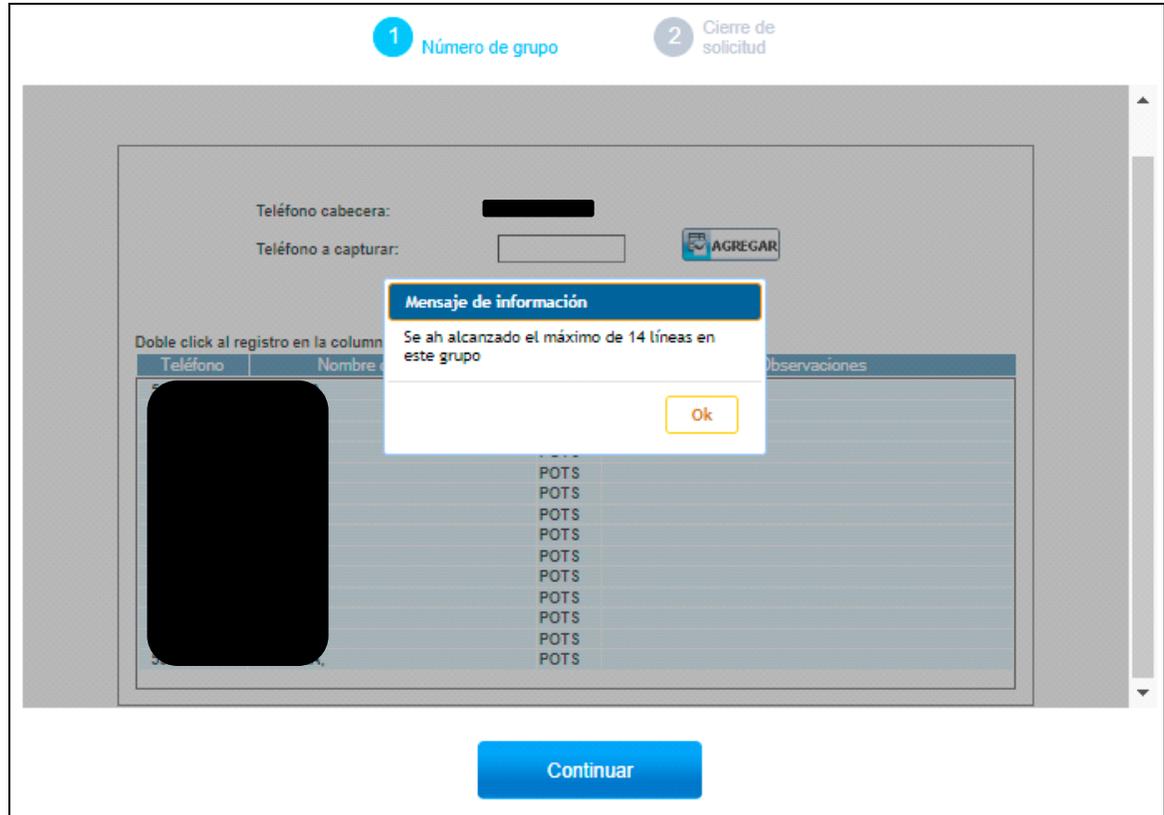
| Paso | Acción |
|------|--|
| 7 | <p>El sistema muestra el teléfono identificado como cabecera de grupo, a continuación deberás comenzar a capturar cada uno de los teléfonos pertenecientes al grupo y presiona el botón de Agregar</p> <p>Y el sistema realiza la validación correspondiente.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Armado número de grupo, continuación

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



| Paso | Acción |
|------|--|
| 8 | <p>Dar Clic en Ok y posteriormente en Continuar para que el sistema efectúe las validaciones finales.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

**Armado
número de
grupo,
continuación**

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

1 Número de grupo 2 Cierre de solicitud

Exportar PDF

Estimado: [Redacted]

Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación.

Fecha: 24 de Mayo de 2022 8:25 pm

Fecha de Habilitación: 31 de Mayo de 2022

Servicio Solicitado: Armado de Número de Grupo

Tipo de Servicio: Comercial

Movimiento: Armado de Número de Grupo

NIS: [Redacted]

Folio: [Redacted]

Teléfono Cabecera: [Redacted]

Teléfono Miembro 1: [Redacted]

Teléfono Miembro 2: [Redacted]

Teléfono Miembro 3: [Redacted]

Teléfono Miembro 5: [Redacted]

Teléfono Miembro 6: [Redacted]

Teléfono Miembro 7: [Redacted]

Teléfono Miembro 8: [Redacted]

Teléfono Miembro 9: [Redacted]

Teléfono Miembro 10: [Redacted]

Teléfono Miembro 11: [Redacted]

Teléfono Miembro 12: [Redacted]

Teléfono Miembro 13: [Redacted]

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

Salir

| Paso | Acción |
|------|----------------------------|
| 9 | Dar clic en Salir . |

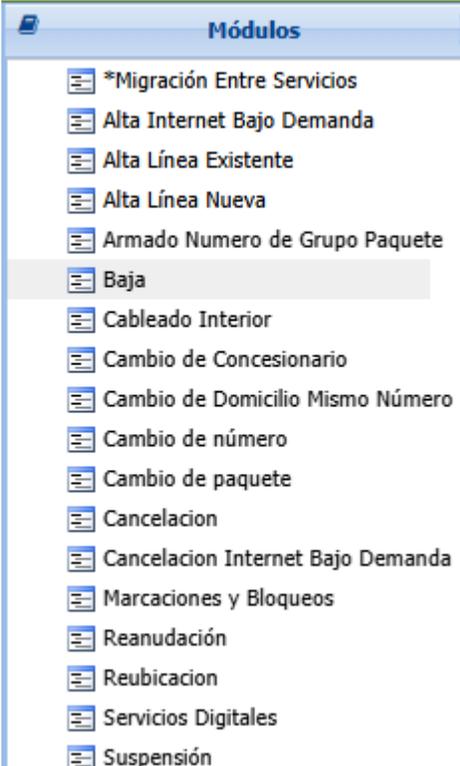
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

Baja

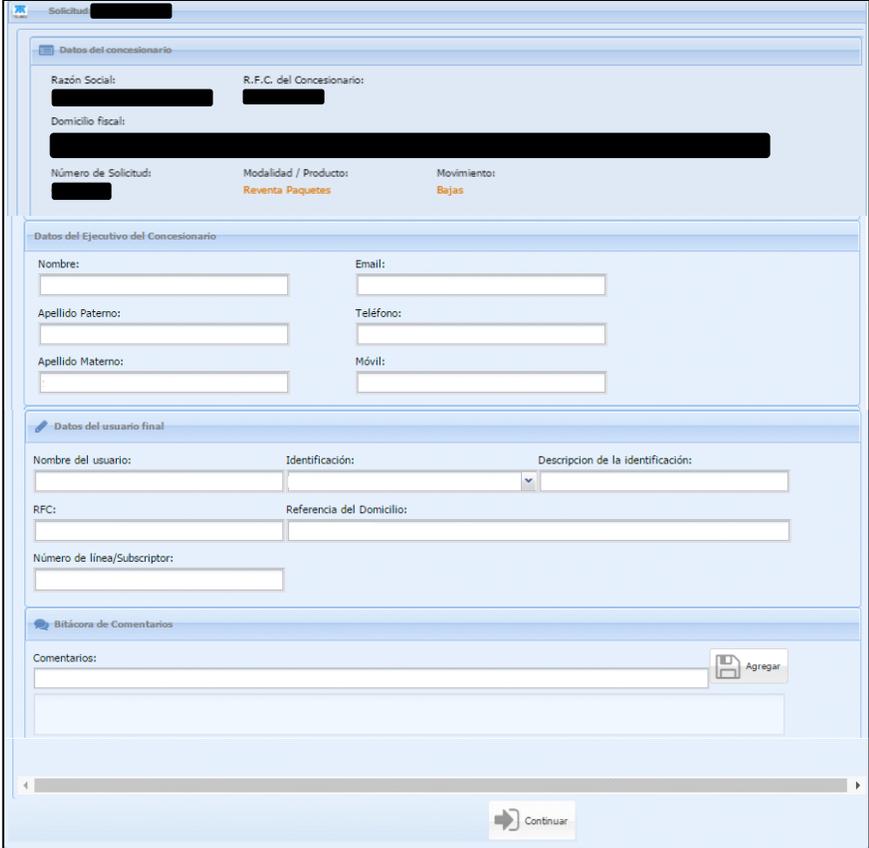
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la baja Reventa de Paquete, desagregada.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Baja,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Baja; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Baja,
continuación

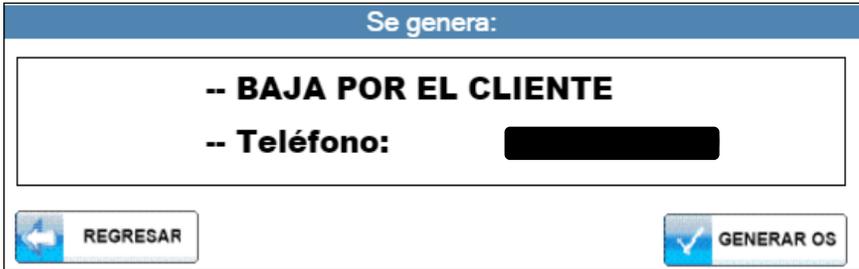
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="776 1331 1156 1495" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Continuar</p> <p style="text-align: center; margin: 5px 0;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center; margin: 0;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Baja,
continuación

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Baja,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Baja,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="571 541 1352 1125" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="text-align: right;"> Exportar  </div> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 20 de Abril de 2019 10:16 AM</p> <p>Fecha de habilitación: 21 de Abril de 2019</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Baja</p> <p>Tipo paquete: PAQUETE 599</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; color: blue; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Terminar"/> </p> </div> |
| 7 | Dar clic en Terminar . |

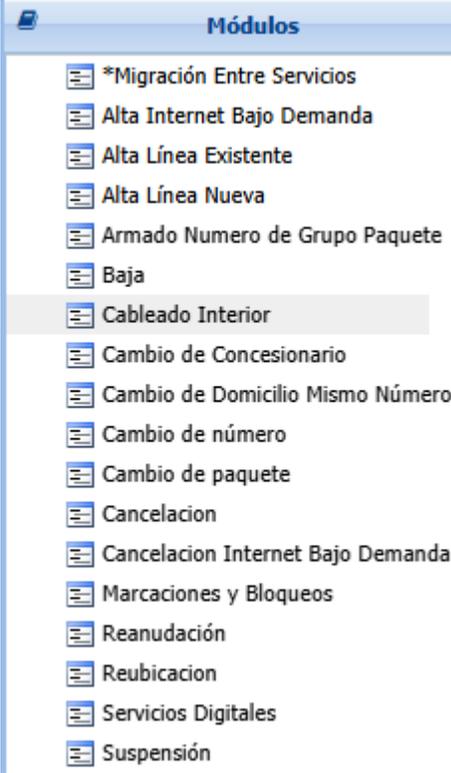
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

Cableado Interior

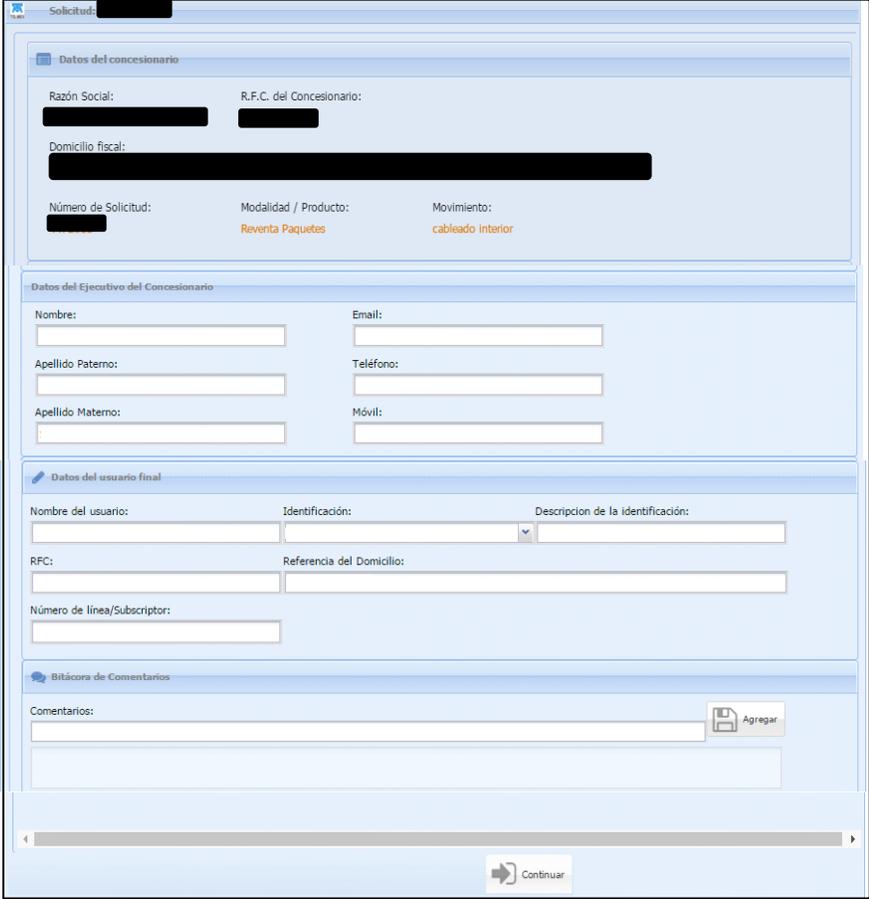
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cableado interior de Reventa de Paquete.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

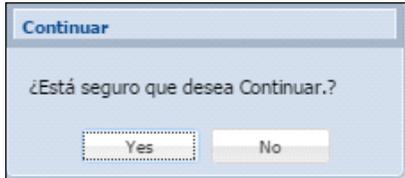
Cableado Interior, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cableado Interior; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web application window titled 'Solicitud'. It contains several sections: <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: Fields for 'Razón Social', 'R.F.C. del Concesionario', and 'Domicilio fiscal'. Below these are 'Número de Solicitud', 'Modalidad / Producto' (set to 'Reventa Paquetes'), and 'Movimiento' (set to 'cableado interior'). Datos del Ejecutivo del Concesionario: Fields for 'Nombre', 'Apellido Paterno', 'Apellido Materno', 'Email', 'Teléfono', and 'Móvil'. Datos del usuario final: Fields for 'Nombre del usuario', 'Identificación' (with a dropdown), 'Descripción de la identificación', 'RFC', 'Referencia del Domicilio', and 'Número de línea/Subscriptor'. Bitácora de Comentarios: A text area for comments with an 'Agregar' button. At the bottom right of the window is a 'Continuar' button with a right-pointing arrow. </p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cableado Interior, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cableado Interior, continuación

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

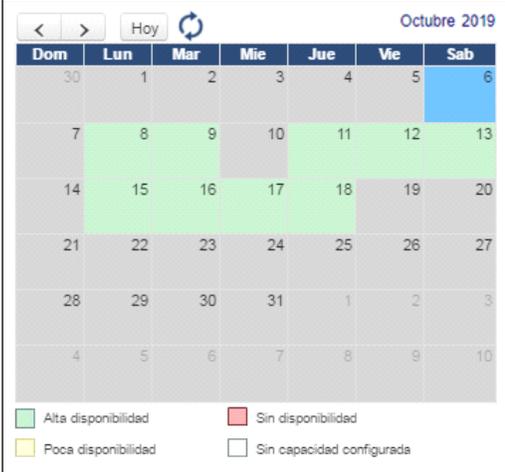
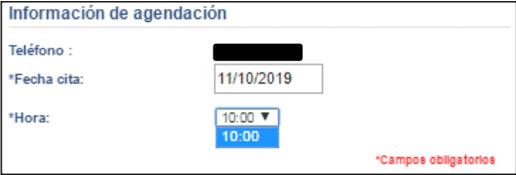
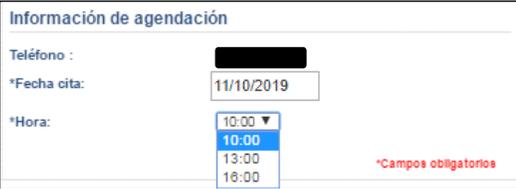
Cableado Interior, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | <p>Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="522 581 1406 1083" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Agendación: Desagregación</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>< > Hoy ↻</p> <p>Octubre 2019</p> <table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mar</th> <th>Mie</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr> <tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr> <tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;"> ■ Alta disponibilidad ■ Sin disponibilidad ■ Poca disponibilidad ■ Sin capacidad configurada </p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>*Fecha cita: <input type="text" value="11/10/2019"/></p> <p>*Hora: <input type="text" value="10:00"/></p> <p style="color: red; font-size: x-small;">*Campos obligatorios</p> </div> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;"><input type="button" value="✓ Aceptar"/></p> </div> | Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cableado Interior, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 4 | <p>Seleccionar la fecha a solicitud del cliente de acuerdo a las opciones mostradas por el sistema, en color verde, como se muestra a continuación:</p>  <p>Nota: Al seleccionar el día, el sistema desplegará los posibles rangos de horarios para la instalación, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Días sábados  <ul style="list-style-type: none"> * Entre semana  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

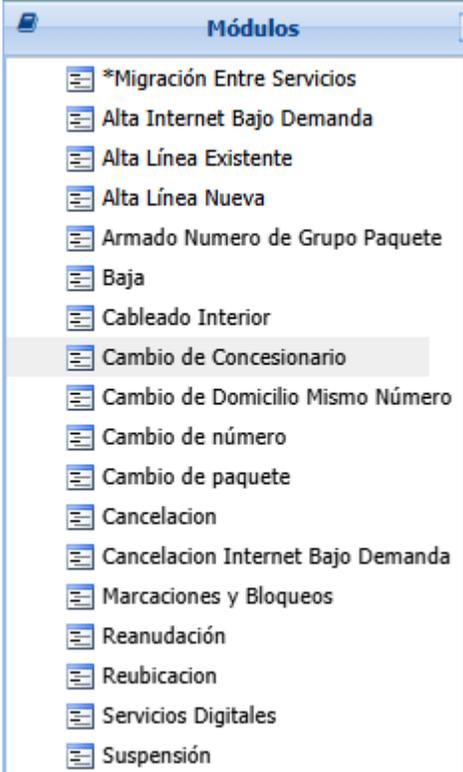
Cableado
Interior,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 5 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: [REDACTED]</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Tipo paquete: PAQUETE 333</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Equipo Terminal: MODEM TELMEX</p> <p>Medio de entrega: ENTREGA POR EL TECNICO</p> <p>Gastos de Instalación: GASTO DEBITASE</p> <p>Acometida: FIBRA</p> <p>Cableado interior: 3 CABL.INT.3 ROSETAS</p> <p>Cableado interior CS: CABLEADO INTERIOR CS</p> <p>Calle [REDACTED] Número Interior [REDACTED] Colonia [REDACTED]</p> <p>Ciudad [REDACTED] Municipio [REDACTED] Estado [REDACTED]</p> <p>Manzana [REDACTED] Lote [REDACTED] Entre Calle1 [REDACTED] Entre Calle2 [REDACTED]</p> <p>Calificador [REDACTED] Subnumero [REDACTED] Edificio [REDACTED] Departamento [REDACTED]</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> </div> |
| 7 | Dar clic en Terminar . |

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |
| 2 | Seleccionar la opción Cambio de Concesionario ; con esta acción el sistema despliega la siguiente Ventana:  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Concesionario, continuación

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

The screenshot shows a web application interface with the following sections:

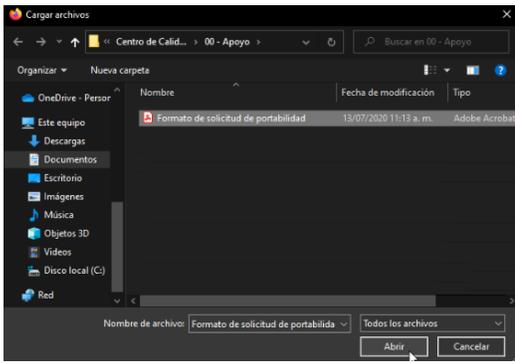
- Solicitud:** [Redacted]
- Datos del concesionario:**
 - Razon Social: [Redacted]
 - R.F.C. del Concesionario: [Redacted]
 - Fecha: 15-01-2021 18:29:09 PM
 - Domicilio fiscal: [Redacted]
 - Numero de Solicitud: [Redacted]
 - Modalidad / Producto: Reventa de Paquetes
 - Movimiento: Cambio de Concesionario
- Datos del Ejecutivo del Concesionario:**
 - Nombre: [Input field]
 - Apellido Paterno: [Input field]
 - Apellido Materno: [Input field]
 - Email: [Input field]
 - Teléfono: [Input field]
 - Móvil: [Input field]
- Datos del usuario final:**
 - Nombre del usuario: [Input field]
 - Identificación: [Dropdown menu]
 - Descripción de la identificación: [Input field]
 - RFC: [Input field]
 - Referencia del Domicilio: [Input field]
 - Número de línea/Suscriptor: [Input field]
- Bitácora de Comentarios:**
 - Comentarios: [Text area]
 - Buttons: [Agregar], [Continuar]

At the bottom of the interface, there are buttons for file upload: "Seleccione un archivo PDF, XLS o JPG", "Examinar", "Adjuntar Archivo", and "Continuar".

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

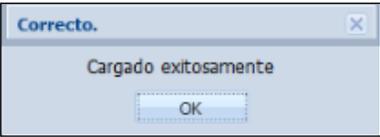
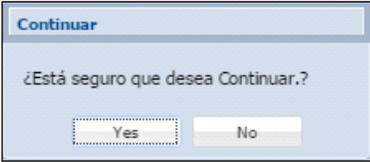
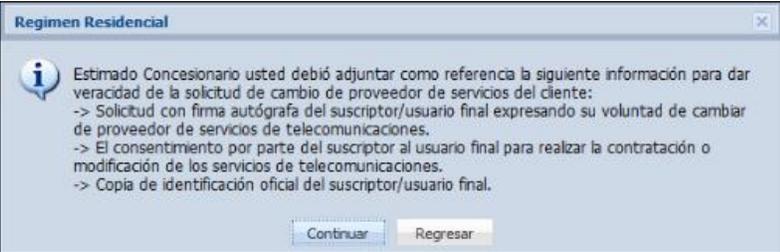
Cambio de Concesionario, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 5 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 6 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea/Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 7 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 8 | <p>Dar clic en Examinar para adjuntar el documento requerido (Formato de voluntad), Con esta acción el sistema despliega el explorador para que puedas buscar el archivo.</p>  <p>Dar clic en Aceptar.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

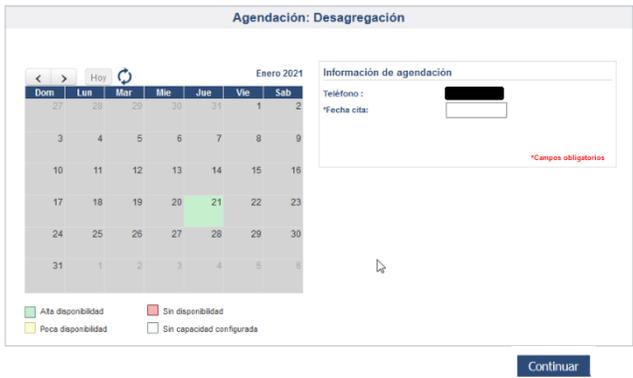
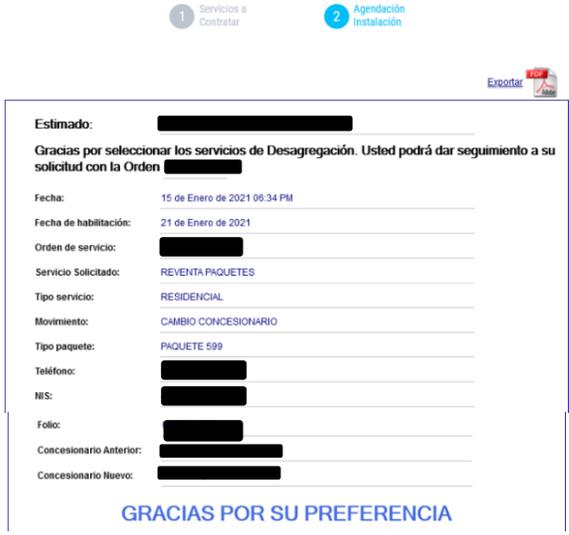
Cambio de Concesionario, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de CS, continuación

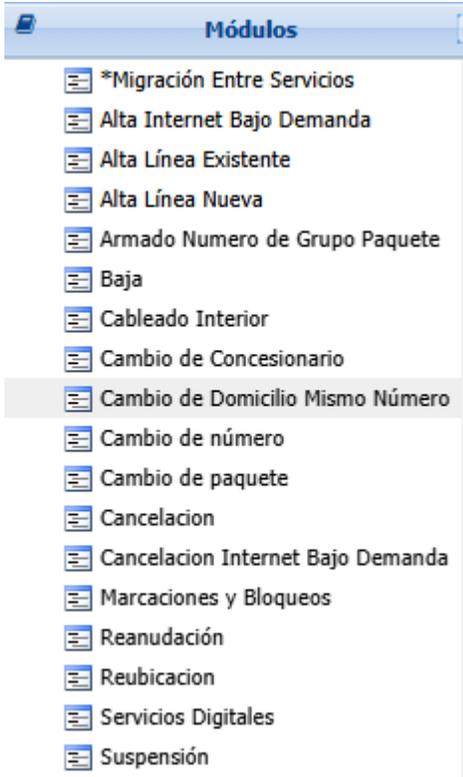
| Paso | Acción |
|------|---|
| 14 | Selecciona el tipo de Módem |
| 15 | <p>Dar clic en Contratar; el sistema desplegará la siguiente pantalla.</p>  |
| 16 | Seleccionar la fecha indicada por el sistema. |
| 17 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; color: green; font-weight: bold;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 18 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación:</p>  |
| 19 | Dar clic en Terminar |

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

Cambio de Domicilio Mismo Número

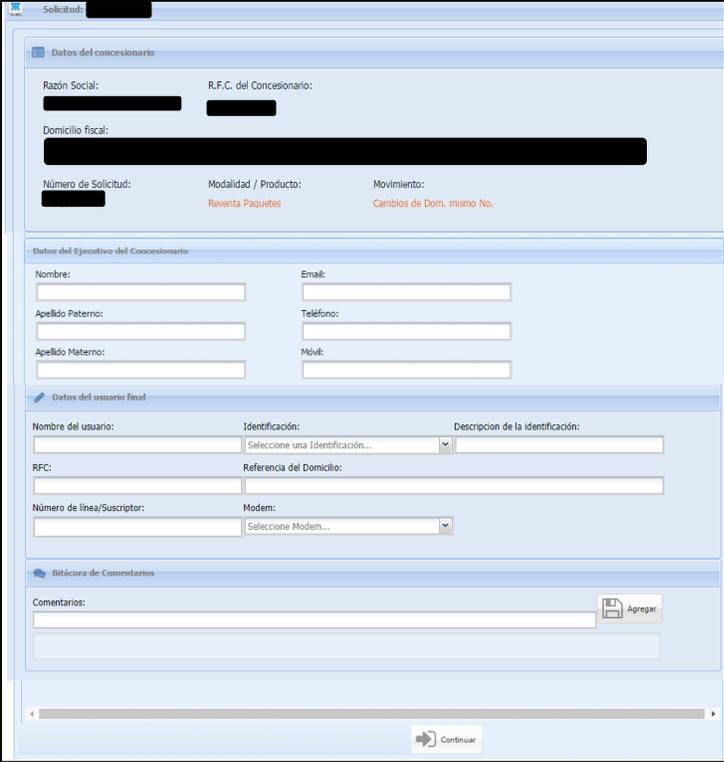
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el registro de la solicitud de cambio de domicilio con el mismo número de Reventa de Paquete.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a vertical list of menu items under the heading 'Módulos'. Each item is preceded by a small icon of a document with a checkmark. The item 'Cambio de Domicilio Mismo Número' is highlighted with a grey background, indicating it is the selected option.</p> <ul style="list-style-type: none"> *Migración Entre Servicios Alta Internet Bajo Demanda Alta Línea Existente Alta Línea Nueva Armado Numero de Grupo Paquete Baja Cableado Interior Cambio de Concesionario Cambio de Domicilio Mismo Número Cambio de número Cambio de paquete Cancelacion Cancelacion Internet Bajo Demanda Marcaciones y Bloqueos Reanudación Reubicacion Servicios Digitales Suspensión |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cambio de Domicilio Mismo Número; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web form with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Razón Social: [Redacted] R.F.C. del Concesionario: [Redacted] Domicilio fiscal: [Redacted] Número de Solicitud: [Redacted] Modalidad / Producto: Reventa Paquetes Movimiento: Cambios de Dom. mismo No. Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Nombre: [Input field] Apellido Paterno: [Input field] Apellido Materno: [Input field] Email: [Input field] Teléfono: [Input field] Móvil: [Input field] Datos del usuario final: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del usuario: [Input field] Identificación: [Dropdown menu: Seleccione una Identificación...] Descripción de la identificación: [Input field] RFC: [Input field] Referencia del Domicilio: [Input field] Número de línea/Suscriptor: [Input field] Modem: [Dropdown menu: Seleccione Modem...] Bitácora de Comentarios: <ul style="list-style-type: none"> Comentarios: [Text area] Agregar: [Button] <p>At the bottom of the form is a 'Continuar' button with a right-pointing arrow.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

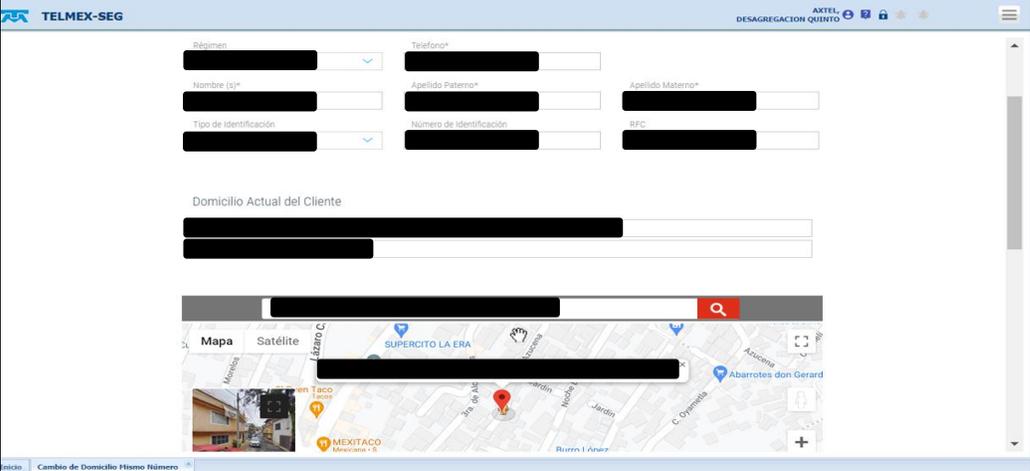
Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Módem (Blanco o Telmex) <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta. Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="761 1409 1166 1587" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Continuar</p> <p style="text-align: center; margin: 5px 0;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center; margin: 0;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 9 | <p>Dar clic en Confirmación en mapa, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="443 594 1495 1094" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Domicilio</p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="radio"/> Identificador de Domicilio de RNUM </p> <p style="text-align: right;">Región <input type="text" value=""/></p> <p style="text-align: right;">Identificador <input type="text" value=""/></p> <p>Estado* <input type="text" value=""/></p> <p>Mpio / Delegación* <input type="text" value=""/></p> <p>Colonia* <input type="text" value=""/> ERA</p> <p>Código Postal* <input type="text" value=""/></p> <p>Calle* <input type="text" value=""/></p> <p>Número Exterior <input type="text" value=""/></p> <p>Número Interior <input type="text" value=""/></p> <p>Manzana <input type="text" value=""/></p> <p>Lote <input type="text" value=""/></p> <p>Edificio <input type="text" value=""/></p> <p>Departamento <input type="text" value=""/></p> <p>Calificador <input type="text" value=""/></p> <p>Subnúmero <input type="text" value=""/></p> <p>Entre Calle 1 <input type="text" value=""/></p> <p>Entre Calle 2 <input type="text" value=""/></p> <p style="text-align: right;">Confirmar Domicilio</p> </div> |
| 10 | <p>Dar clic en Confirmar Domicilio si la dirección no es la correcta, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana de confirmación.</p> <div data-bbox="646 1213 1279 1465" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>El Domicilio que ha seleccionado en el mapa es el Domicilio donde se realizará la instalación?</p> <p> <input type="button" value="x NO"/> <input type="button" value="SI"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

| Paso | Acción |
|---|---|
| 11 | <p>Dar clic en Continuar cuando el sistema despliega la dirección en la parte baja de la pantalla.</p> <div data-bbox="446 525 1485 1113"> <p>Domicilio</p> <p><input checked="" type="radio"/> Identificador de Domicilio de RNUM</p> <p>Región <input type="text" value=""/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Identificador <input type="text" value=""/></p> <p>Estado* <input type="text" value=""/></p> <p>Mpio / Delegación* <input type="text" value=""/></p> <p>Colonia* <input type="text" value=""/></p> <p>Código Postal* <input type="text" value=""/></p> <p>Calle* <input type="text" value=""/></p> <p>Número Exterior <input type="text" value=""/></p> <p>Número Interior <input type="text" value=""/></p> <p>Manzana <input type="text" value=""/></p> <p>Lote <input type="text" value=""/></p> <p>Edificio <input type="text" value=""/></p> <p>Departamento <input type="text" value=""/></p> <p>Calificador <input type="text" value=""/></p> <p>Subnúmero <input type="text" value=""/></p> <p>Entre Calle 1 <input type="text" value=""/></p> <p>Entre Calle 2 <input type="text" value=""/></p> <p>Confirmar Domicilio</p> <p>Domicilio: PABLO NERUDA 0 ACUITLAPILCO SEGUNDA SECCION CHIMALHUACAN CHIMALHUACAN ESTADO DE MEXICO CP:563350000 UAI001762</p> <p><input type="button" value="Cancelar Solicitud"/> <input checked="" type="button" value="Continuar"/></p> </div> |
| <p><u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana.</p> | |
| <div data-bbox="787 1176 1136 1312"> <p>Facilidades de Red</p> <p>SIN FACILIDADES DE RED PRINCIPAL Y SIN FACILIDADES DE RED SECUNDARIA</p> <p><input checked="" type="button" value="Rechazar"/> <input checked="" type="button" value="Trabajo Especial"/></p> </div> | |
| <p>Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.</p> | |
| <div data-bbox="633 1428 1299 1606"> <div data-bbox="633 1428 966 1606"> <p>Trabajo Especial</p> <p>Estimado CS, está por seleccionar la petición de un Trabajo Especial, en caso de confirmarla, se realizará la colización respectiva y se hará de su conocimiento para su aprobación y pago de la contraprestación</p> <p><input checked="" type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Rechazar"/></p> </div> <div data-bbox="966 1428 1299 1606"> <p>Trabajo Especial</p> <p>Estimado CS el folio SEG asignado es el 0010634582 el cual es necesario en caso de que decida ingresar su solicitud de Trabajo Especial.</p> <p><input checked="" type="button" value="Aceptar"/></p> </div> </div> | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 12 | <p data-bbox="446 457 1339 489">Selecciona el plan o paquete requerido en el nuevo domicilio.</p>  <p data-bbox="446 1081 1485 1140">Observa los dos marcadores de la parte superior, estos indican la velocidad que puede alcanzar las facilidades del domicilio.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

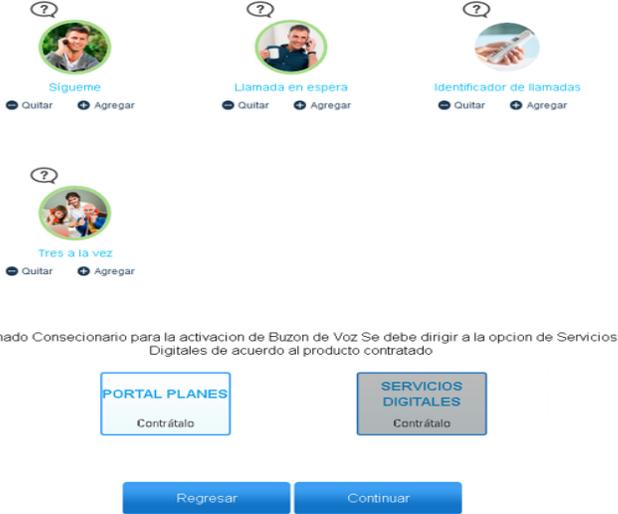
Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 13 | <p data-bbox="440 474 1487 541">Selecciona el plazo para pagar los gastos de instalación y da clic en Servicios Digitales.</p> <div data-bbox="440 573 1487 1186"> <p data-bbox="467 579 732 606">Tipo de Entrega de Módem</p> <p data-bbox="467 621 751 655">ENTREGA POR EL TECNICO</p> <p data-bbox="956 579 1065 606">Tecnología</p> <p data-bbox="956 621 1284 655">FIBRA</p> <p data-bbox="956 657 1057 684">Proveedor</p> <p data-bbox="956 695 1284 728"></p> <p data-bbox="467 758 675 785">Gastos de Instalación</p> <p data-bbox="480 812 570 835">Plan de pago</p> <p data-bbox="467 842 776 867">GASTOS DE INSTALACION A DEBITOSE</p> <p data-bbox="800 812 849 835">Plazos</p> <p data-bbox="800 842 911 867">1 MES</p> <hr/> <div data-bbox="656 968 829 1077"> <p data-bbox="656 995 829 1022">PORTAL PLANES</p> <p data-bbox="703 1045 782 1068">Contrátalo</p> </div> <div data-bbox="886 968 1060 1077"> <p data-bbox="886 980 1060 1031">SERVICIOS DIGITALES</p> <p data-bbox="933 1052 1013 1075">Contrátalo</p> </div> <div data-bbox="742 1127 964 1182"> <p data-bbox="810 1144 896 1169">Regresar</p> </div> <div data-bbox="972 1127 1195 1182"> <p data-bbox="1040 1144 1127 1169">Continuar</p> </div> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

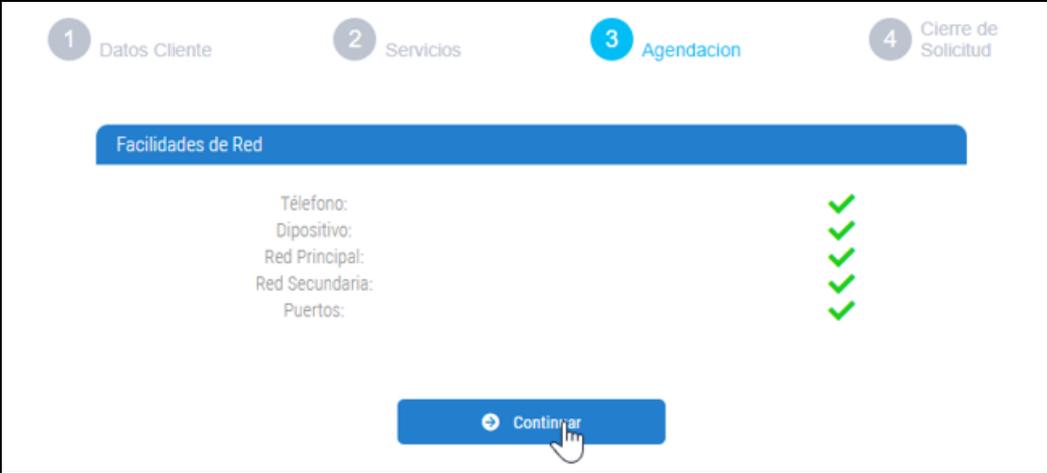
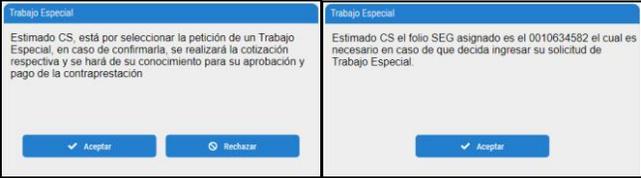
Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 14 | <p>Selecciona los Servicios Digitales y da clic en Continuar.</p>  <p>Estimado Consecionario para la activacion de Buzon de Voz Se debe dirigir a la opcion de Servicios Digitales de acuerdo al producto contratado</p> <p>PORTAL PLANES Contrátalo</p> <p>SERVICIOS DIGITALES Contrátalo</p> <p>Regresar Continuar</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

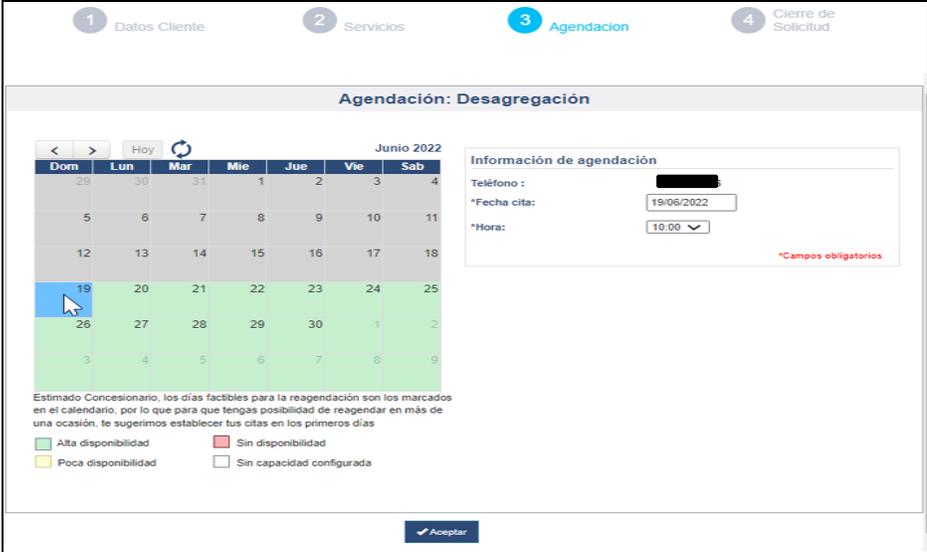
Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 15 | <p data-bbox="443 499 1333 531">Dar clic en Continuar al proporcionarte las Facilidades de Red.</p> <div data-bbox="443 541 1490 1014">  </div> <p data-bbox="443 1024 1268 1056"><u>Nota:</u> Existe la posibilidad que le aparezca la siguiente ventana.</p> <div data-bbox="789 1077 1138 1209">  </div> <p data-bbox="443 1241 1487 1304">Indicando la ocupación completa de la Red en esa dirección, en cuyo caso se le dará la opción de generar un Trabajo Especial para cubrir la instalación.</p> <div data-bbox="643 1325 1284 1503">  </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 16 | <p>Seleccionar la fecha y hora para la instalación.</p>  |
| 17 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje en color verde como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> <p><u>Nota:</u> En caso de que la solicitud al momento de la instalación no sea factible, a solicitud del CS Telmex / Telnor, iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, misma que se notificará a través del SEG para su seguimiento.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de Domicilio Mismo Número, continuación

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

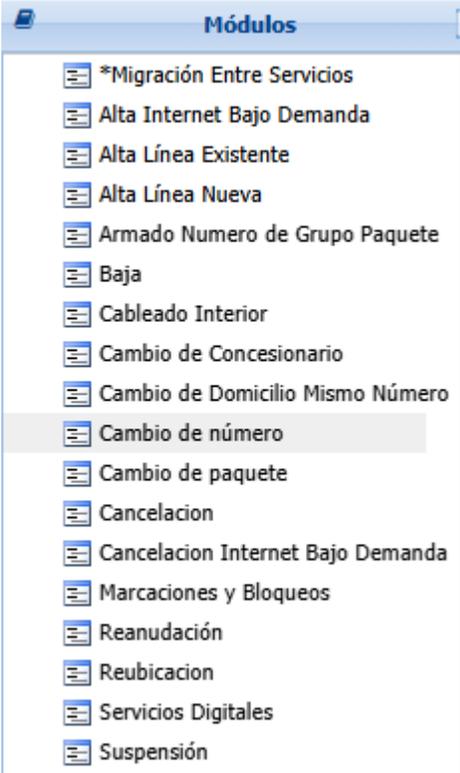
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

Cambio de número

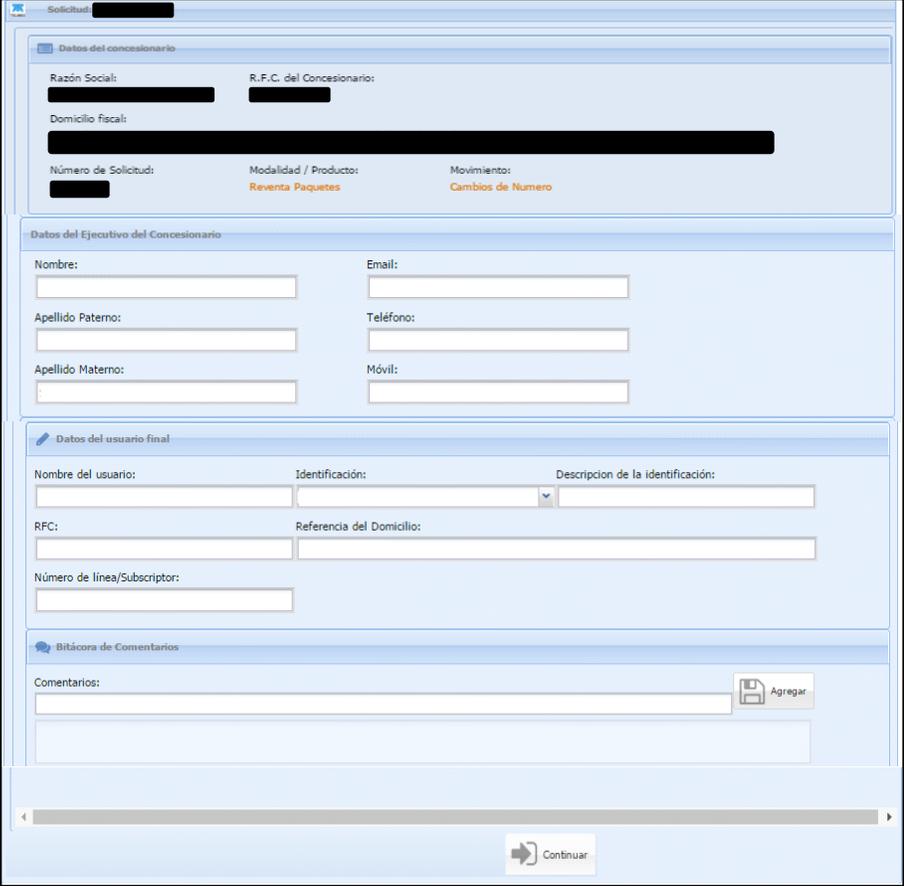
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cambio de número de un servicio de Reventa de Paquete.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

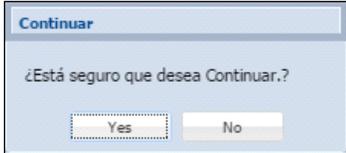
**Cambio de
número,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cambio de número; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web form titled 'Solicitud' with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Razón Social: [Redacted] R.F.C. del Concesionario: [Redacted] Domicilio fiscal: [Redacted] Número de Solicitud: [Redacted] Modalidad / Producto: Reventa Paquetes Movimiento: Cambios de Número Datos del Ejecutivo del Concesionario: <ul style="list-style-type: none"> Nombre: [Input field] Email: [Input field] Apellido Paterno: [Input field] Teléfono: [Input field] Apellido Materno: [Input field] Móvil: [Input field] Datos del usuario final: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del usuario: [Input field] Identificación: [Dropdown menu] Descripción de la identificación: [Input field] RFC: [Input field] Referencia del Domicilio: [Input field] Número de línea/Subscriber: [Input field] Bitácora de Comentarios: <ul style="list-style-type: none"> Comentarios: [Text area] Buttons: [Agregar] <p>At the bottom of the form is a 'Continuar' button with a right-pointing arrow.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de
número,
continuación

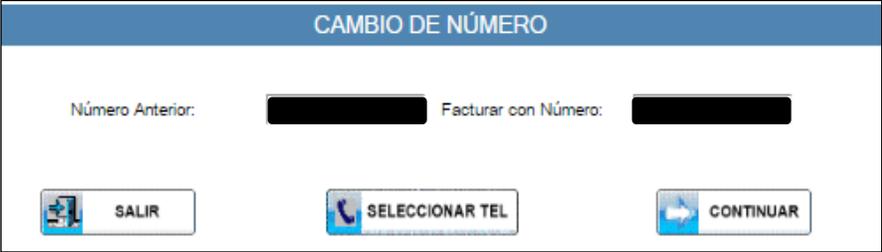
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de número, continuación

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

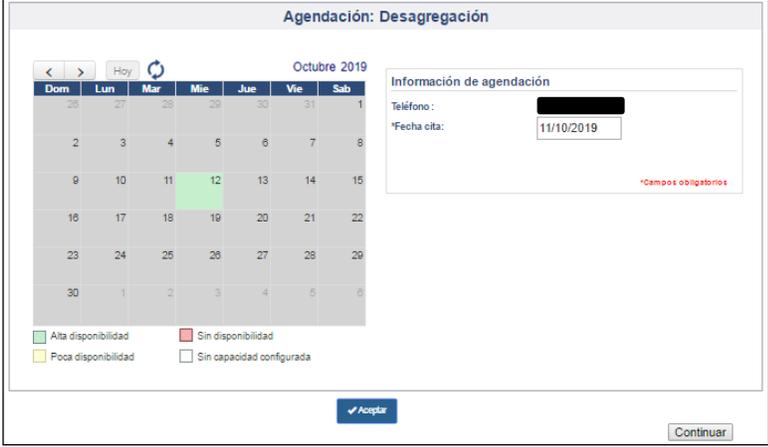
**Cambio de
número,
continuación**

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="540 531 1390 919" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; background-color: #4f81bd; color: white; padding: 2px;">Se contratarán los siguientes servicios:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> <p>-- Teléfono Anterior: XXXXXXXXXX</p> <p>XXXXXXXXXX</p> <p>-- Teléfono Nuevo: XXXXXXXXXX</p> <p>XXXXXXXXXX</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> ← REGRESAR ✓ GENERAR OS </div> </div> |
| 4 | <p>Dar clic en Generar OS; el sistema desplegará el folio de la orden de servicio, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="747 1041 1183 1262" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; background-color: #4f81bd; color: white; padding: 2px;">NÚMERO DE ÓRDEN:</p> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> 📄 SALIR </div> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de
número,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de número, continuación

| Paso | Acción | | | | |
|---------------------------|---|----------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 7 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> | | | | |
| 8 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="text-align: right; font-size: small;"> Exportar </div> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 11 de Abril de 2019 08:04 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 12 de Abril de 2019</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Cambio de número</p> <p>Teléfono Anterior: [REDACTED]</p> <p>Teléfono Nuevo: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <div style="margin-top: 10px;"> <p>Servicios Digitales:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Buzón Sencillo</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">Activar</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Identificador de llamadas</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">Activar</td> </tr> </table> </div> <p style="text-align: center; font-weight: bold; color: blue; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"> Terminar </p> </div> | Buzón Sencillo | Activar | Identificador de llamadas | Activar |
| Buzón Sencillo | Activar | | | | |
| Identificador de llamadas | Activar | | | | |
| 9 | Dar clic en Terminar . | | | | |

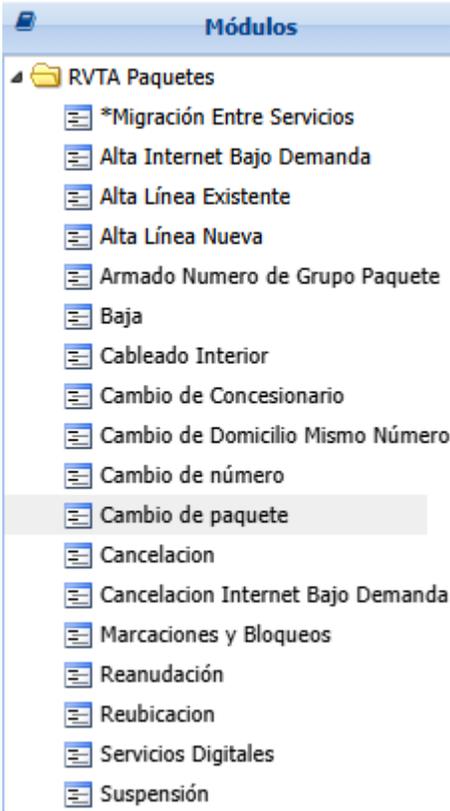
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

Cambio de paquete

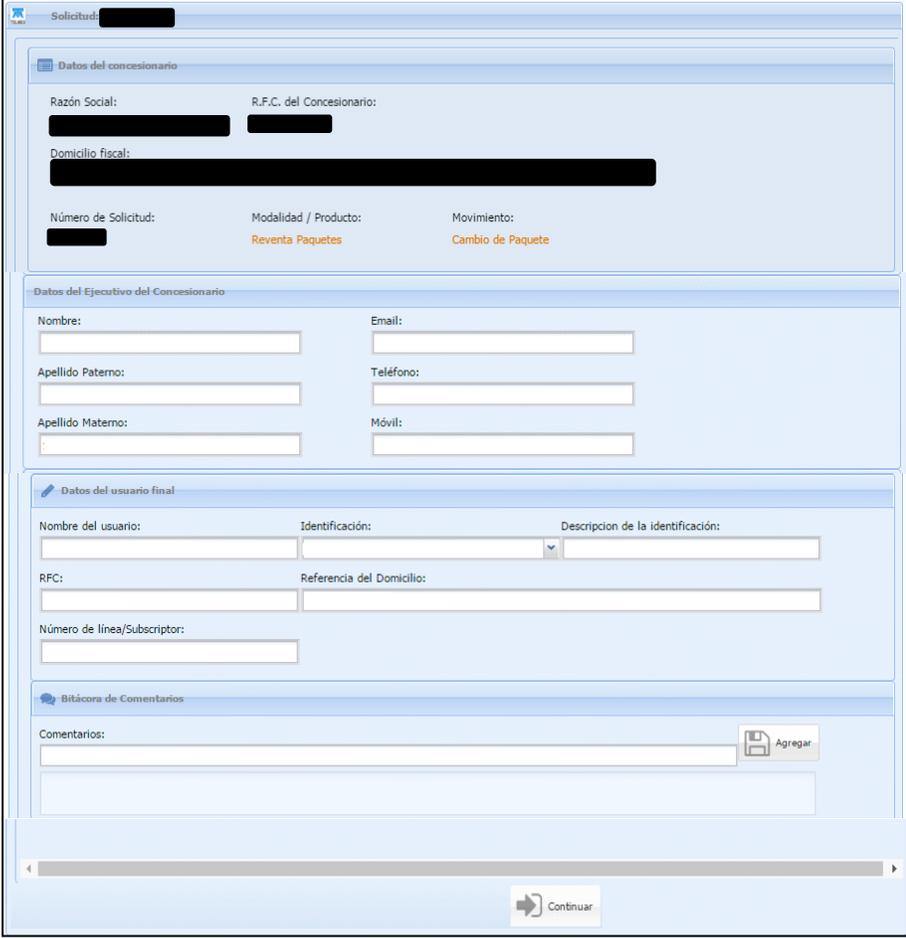
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de cambio de paquete.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de paquete, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cambio de paquete; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de paquete, continuación

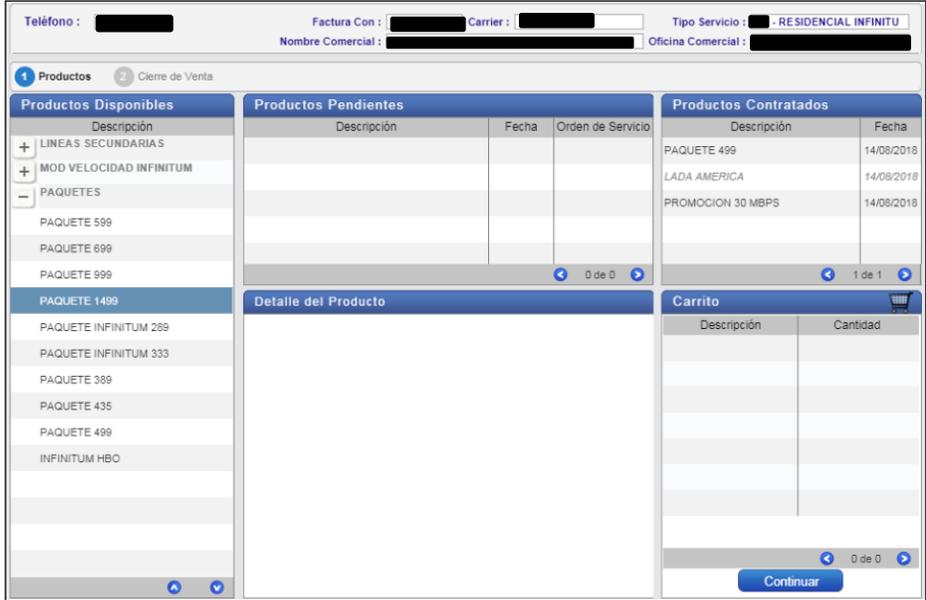
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo de Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los datos del usuario final, en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar, de ser necesario, algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y, de ser correcta, Dar clic en Continuar; con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="737 1371 1192 1570" style="text-align: center;"> <p>The screenshot shows a light blue dialog box with a title bar that says 'Continuar'. Below the title bar, the text reads '¿Está seguro que desea Continuar.?' followed by two buttons: 'Yes' and 'No'.</p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de paquete, continuación

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web interface for product management. At the top, there are fields for 'Teléfono', 'Factura Con', 'Carrier', 'Tipo Servicio' (set to 'RESIDENCIAL INFINITU'), 'Nombre Comercial', and 'Oficina Comercial'. Below this, there are two tabs: 'Productos' (active) and 'Cierre de Venta'. The main area is divided into three columns: 'Productos Disponibles', 'Productos Pendientes', and 'Productos Contratados'. The 'Productos Disponibles' column lists various packages like 'LINEAS SECUNDARIAS', 'MOD VELOCIDAD INFINITUM', and several 'PAQUETE' options (599, 699, 999, 1499, INFINITUM 289, 333, 389, 435, 499, INFINITUM HBO). The 'Productos Contratados' column shows a table with columns 'Descripción' and 'Fecha', listing 'PAQUETE 499', 'LADA AMERICA', and 'PROMOCION 30 MBPS' all dated '14/08/2018'. At the bottom right, there is a 'Carrito' section with columns 'Descripción' and 'Cantidad', and a 'Continuar' button.</p> |
| 2 | <p>Identifica, en el campo Productos Contratados, el paquete que el cliente tiene contratado y en la columna de la derecha el sistema desplegará los paquetes disponibles.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cambio de paquete, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|--------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|--------------|--------------|------|------|-------------------|-------------------|--------------------|----------|-----|-----|
| 3 | <p>Selecciona el paquete requerido por el cliente, el sistema desplegará en el campo Detalle de producto la descripción comercial, como se muestra a continuación:</p>  | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | <p>Dar clic en Agregar; el sistema desplegará la velocidad de banda ancha que alcanzará el cliente, como se muestra a continuación:</p>  <table border="1" data-bbox="654 1060 1273 1428"> <thead> <tr> <th></th> <th>Servicio Actual</th> <th>Nuevo Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Producto :</td> <td>PAQUETE 400</td> <td>PAQUETE 1400</td> </tr> <tr> <td>Tecnología :</td> <td>GPON</td> <td>GPON</td> </tr> <tr> <td>De Contratación :</td> <td>INFINITUM 30 MBPS</td> <td>INFINITUM 200 MBPS</td> </tr> <tr> <td>Máxima :</td> <td>200</td> <td>200</td> </tr> </tbody> </table> | | Servicio Actual | Nuevo Servicio | Producto : | PAQUETE 400 | PAQUETE 1400 | Tecnología : | GPON | GPON | De Contratación : | INFINITUM 30 MBPS | INFINITUM 200 MBPS | Máxima : | 200 | 200 |
| | Servicio Actual | Nuevo Servicio | | | | | | | | | | | | | | |
| Producto : | PAQUETE 400 | PAQUETE 1400 | | | | | | | | | | | | | | |
| Tecnología : | GPON | GPON | | | | | | | | | | | | | | |
| De Contratación : | INFINITUM 30 MBPS | INFINITUM 200 MBPS | | | | | | | | | | | | | | |
| Máxima : | 200 | 200 | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

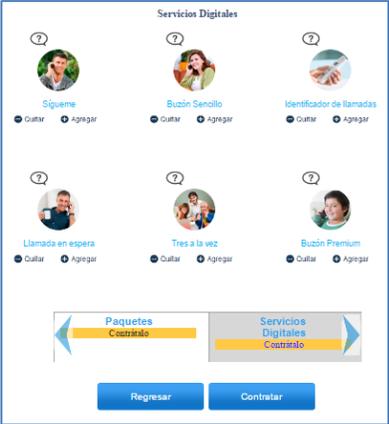
Cambio de paquete, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

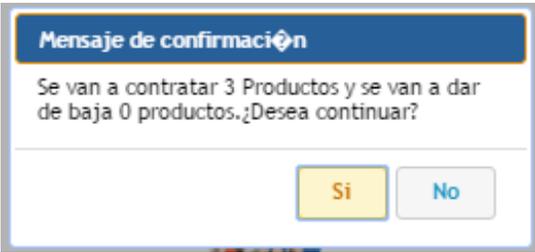
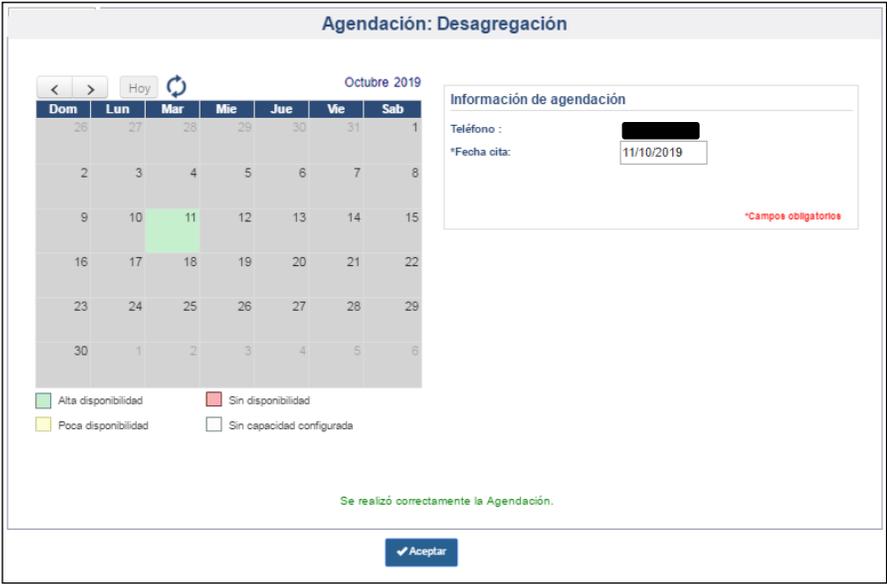
Cambio de paquete, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

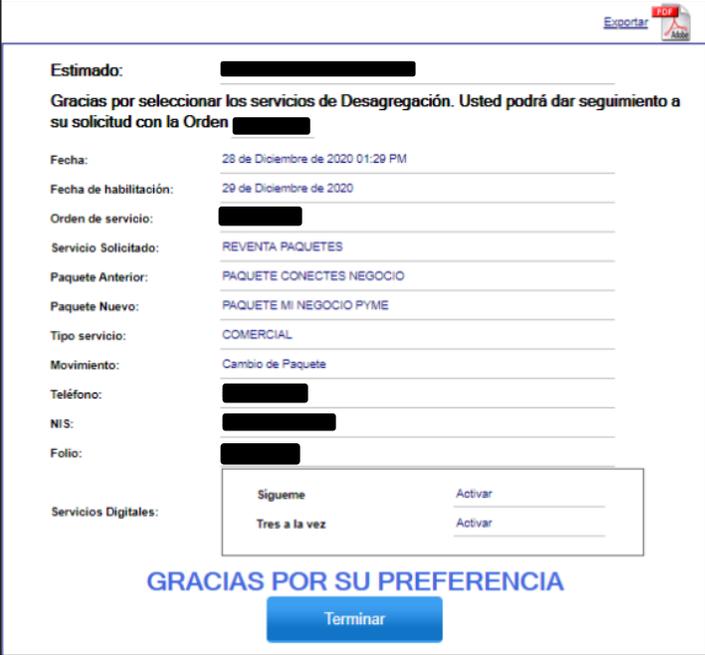
Cambio de paquete, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

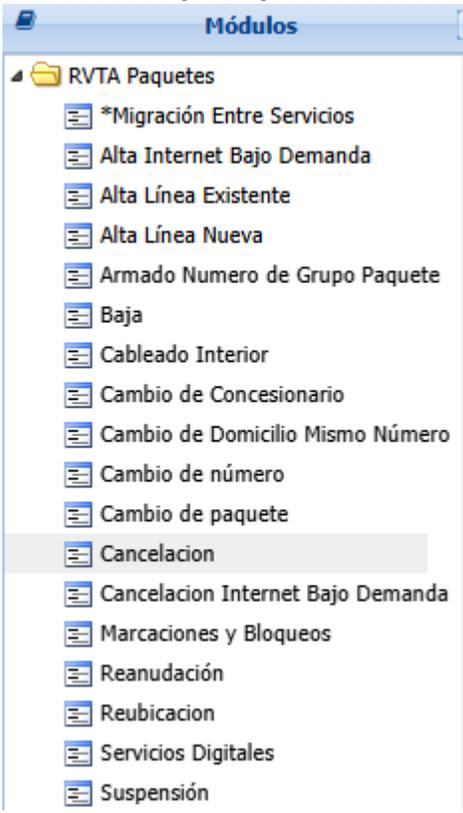
Cambio de paquete, continuación

| Paso | Acción | | | | |
|---------------|--|---------|---------|---------------|---------|
| 13 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="613 569 1318 1224" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;">  <p>Exportar PDF</p> <p>Estimado: [Redacted]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [Redacted]</p> <p>Fecha: 28 de Diciembre de 2020 01:29 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 29 de Diciembre de 2020</p> <p>Orden de servicio: [Redacted]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Paquete Anterior: PAQUETE CONECTES NEGOCIO</p> <p>Paquete Nuevo: PAQUETE MI NEGOCIO PYME</p> <p>Tipo servicio: COMERCIAL</p> <p>Movimiento: Cambio de Paquete</p> <p>Teléfono: [Redacted]</p> <p>NIS: [Redacted]</p> <p>Folio: [Redacted]</p> <p>Servicios Digitales:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Sigueme</td> <td>Activar</td> </tr> <tr> <td>Tres a la vez</td> <td>Activar</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;">Terminar</p> </div> | Sigueme | Activar | Tres a la vez | Activar |
| Sigueme | Activar | | | | |
| Tres a la vez | Activar | | | | |
| 14 | Dar clic en Terminar . | | | | |

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of services. Under the 'RVTA Paquetes' folder, the 'Cancelacion' option is highlighted in grey.</p> |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cancelación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a form titled 'Cancelaciones' with a text input field labeled 'Folio SEG' and a 'Continuar' button.</p> <p>Capturar el folio SEG a cancelar y Dar clic en Continuar.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cancelación, continuación

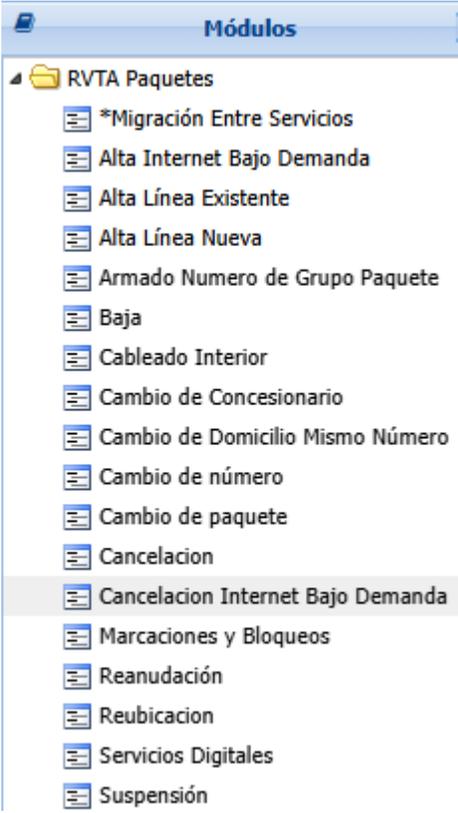
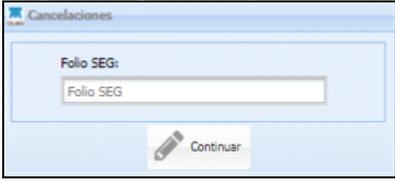
El sistema despliega la siguiente pantalla.

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

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

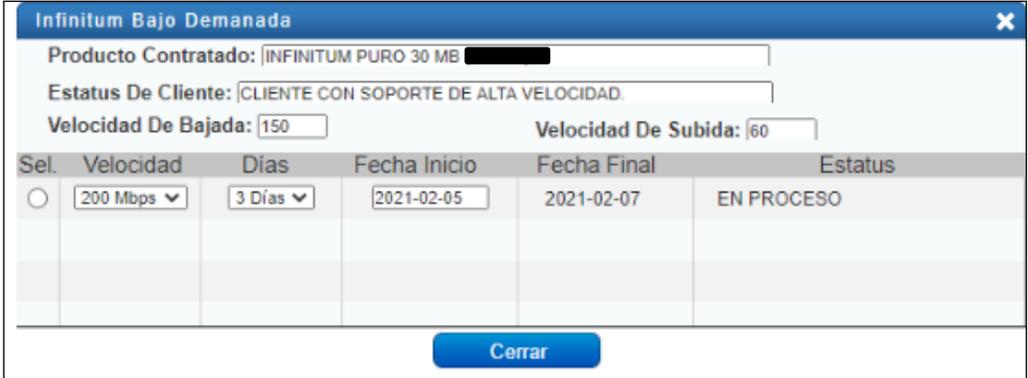
Cancelación Internet Bajo Demanda Procedimiento para la cancelación del servicio Internet Bajo Demanda.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a software interface with a menu titled 'Módulos'. Underneath, there is a folder icon labeled 'RVTA Paquetes'. A list of menu items follows, including '*Migración Entre Servicios', 'Alta Internet Bajo Demanda', 'Alta Línea Existente', 'Alta Línea Nueva', 'Armado Numero de Grupo Paquete', 'Baja', 'Cableado Interior', 'Cambio de Concesionario', 'Cambio de Domicilio Mismo Número', 'Cambio de número', 'Cambio de paquete', 'Cancelacion', 'Cancelacion Internet Bajo Demanda' (which is highlighted with a grey background), 'Marcaciones y Bloqueos', 'Reanudación', 'Reubicacion', 'Servicios Digitales', and 'Suspensión'.</p> |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Cancelación Internet Bajo Demanda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Cancelaciones'. It contains a label 'Folio SEG:' followed by a text input field containing the text 'Folio SEG'. Below the input field is a button with a pencil icon and the text 'Continuar'.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

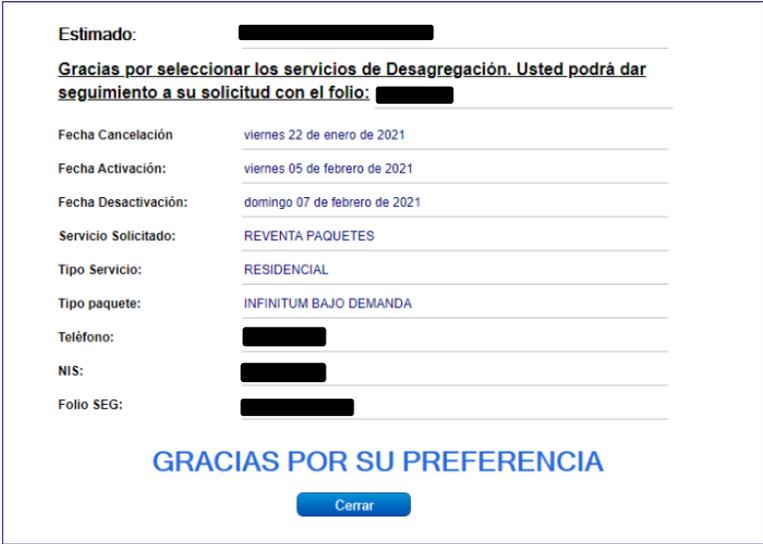
Cancelación Internet Bajo Demanda, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar el Folio SEG y Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla.</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Infinitum Bajo Demanda' with the following fields: 'Producto Contratado: INFINITUM PURO 30 MB', 'Estatus De Cliente: CLIENTE CON SOPORTE DE ALTA VELOCIDAD', 'Velocidad De Bajada: 150', and 'Velocidad De Subida: 60'. Below these is a table with columns: Sel., Velocidad, Días, Fecha Inicio, Fecha Final, and Estatus. The table contains one row with a radio button, '200 Mbps', '3 Días', '2021-02-05', '2021-02-07', and 'EN PROCESO'. A 'Cerrar' button is at the bottom.</p> |
| 4 | <p>Selecciona el renglón del servicio a cancelar.</p>  <p>The screenshot shows the same window as in step 3, but with a 'Confirmación' dialog box overlaid. The dialog box asks: 'Se dara de baja la velocidad en las fechas asignadas ¿desea continuar?' with 'Cancelar' and 'Aceptar' buttons. A large question mark is visible in the background.</p> <p>El sistema desplegará la ventana de confirmación, como se muestra en la imagen.</p> |
| 5 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará la siguiente pantalla.</p>  <p>The screenshot shows the 'Infinitum Bajo Demanda' window with the 'Estatus' field in the table now set to 'CANCELADA'. The 'Cerrar' button is at the bottom.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Cancelación Internet Bajo Demanda, continuación

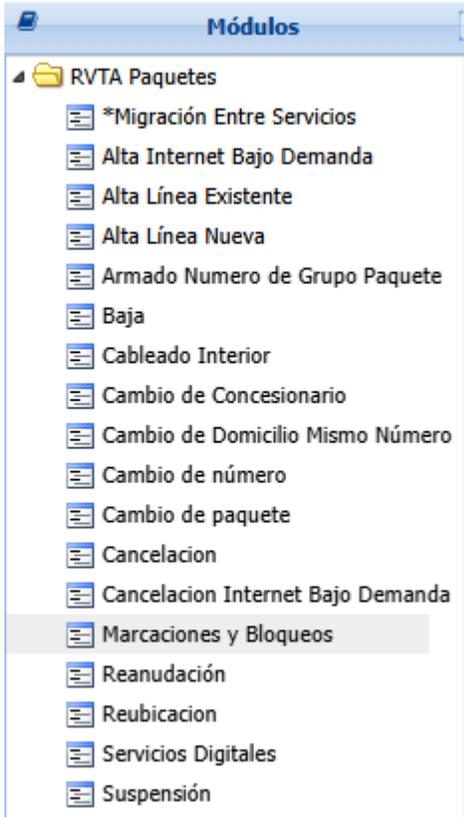
| Paso | Acción |
|------|---|
| 6 | <p>Dar clic en Cerrar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla.</p>  |
| 7 | Dar clic en Cerrar . |

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

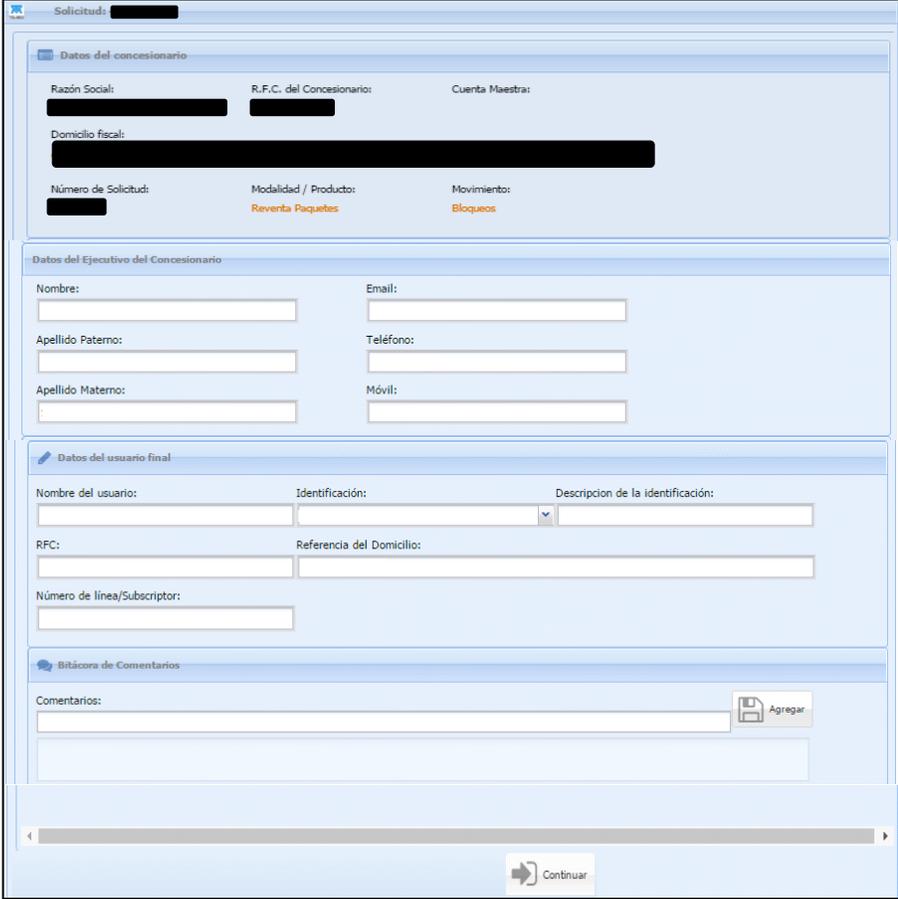
Marcaciones y bloqueos A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de marcaciones y bloqueos con Reventa de Paquete.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Marcaciones y bloqueos; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="748 1373 1198 1570" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

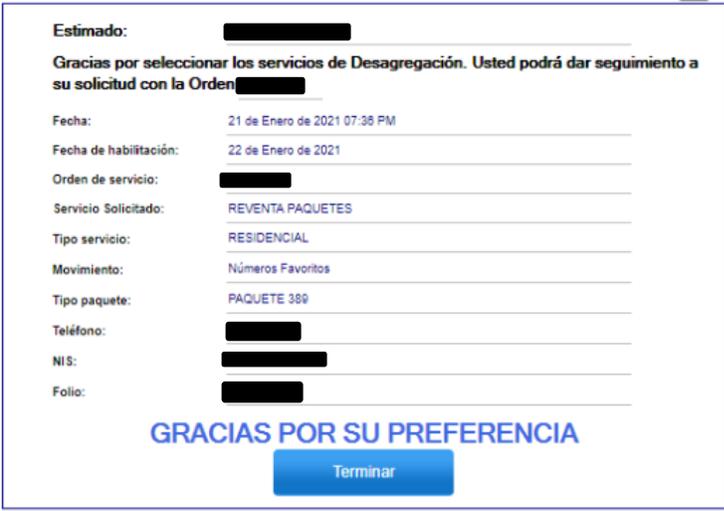
Marcaciones y bloqueos, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | <p>Dar clic en Salir; el sistema desplegará la Agenda de desagregación, como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="558 569 1375 1098" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Agendación: Desagregación</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>Octubre 2019</p> <table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mar</th> <th>Mie</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr> <tr><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr> <tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>1</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;"> ■ Alta disponibilidad ■ Sin disponibilidad ■ Poca disponibilidad Sin capacidad configurada </p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : XXXXXXXXXX</p> <p>*Fecha cita: <input type="text" value="11/10/2019"/></p> <p style="color: red; font-size: x-small;">*Campos obligatorios</p> </div> </div> <p style="text-align: center; color: green; font-size: small;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="Aceptar"/></p> </div> | Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Dom | Lun | Mar | Mie | Jue | Vie | Sab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div data-bbox="599 1209 1333 1293" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p style="color: green; font-size: large;">Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Marcaciones y bloqueos, continuación

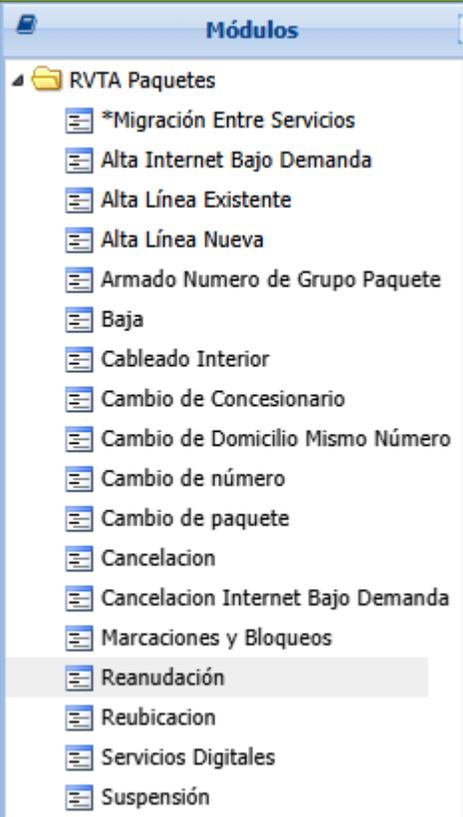
| Paso | Acción |
|------|--|
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la siguiente pantalla como se muestra a continuación:</p>  |
| 7 | Dar clic en Terminar . |

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

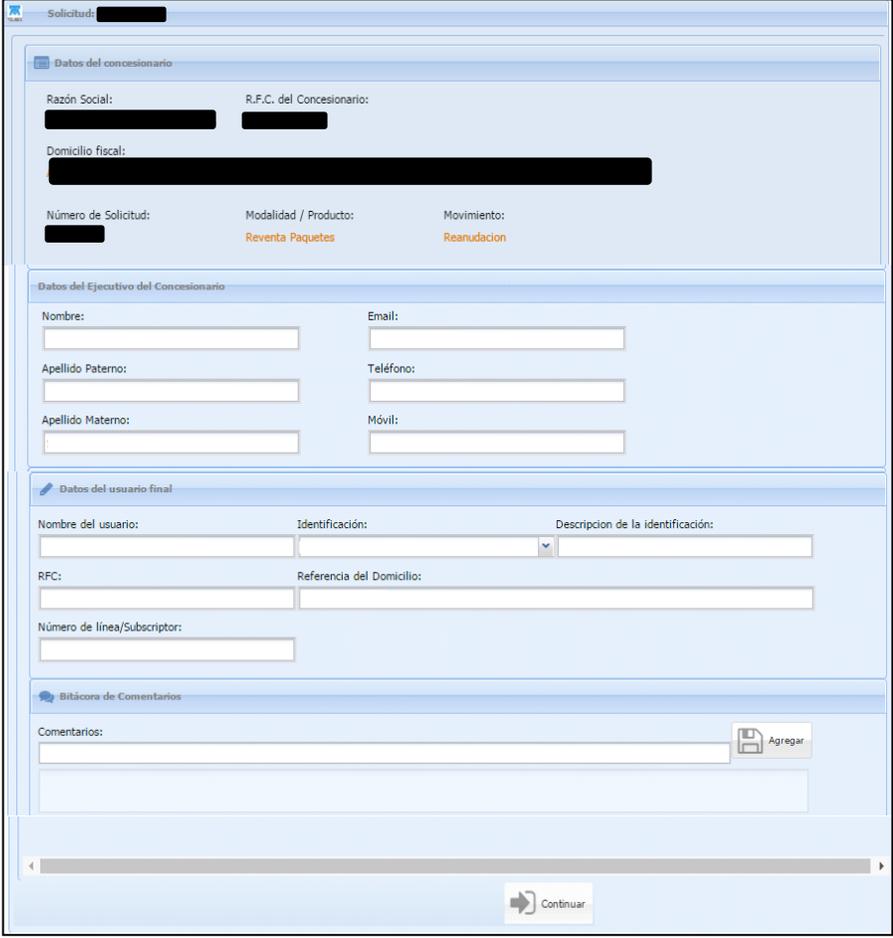
Reanudación A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de reanudación de Reventa de Paquete.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a window titled 'Módulos' with a list of services under the 'RVTA Paquetes' folder. The services listed are: *Migración Entre Servicios, Alta Internet Bajo Demanda, Alta Línea Existente, Alta Línea Nueva, Armado Numero de Grupo Paquete, Baja, Cableado Interior, Cambio de Concesionario, Cambio de Domicilio Mismo Número, Cambio de número, Cambio de paquete, Cancelacion, Cancelacion Internet Bajo Demanda, Marcaciones y Bloqueos, Reanudación (highlighted), Reubicacion, Servicios Digitales, and Suspensión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

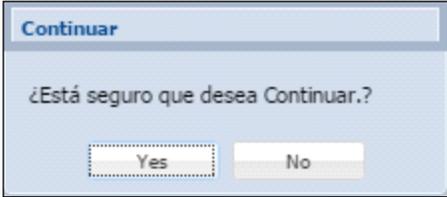
Reanudación, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reanudación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Reanudación, continuación

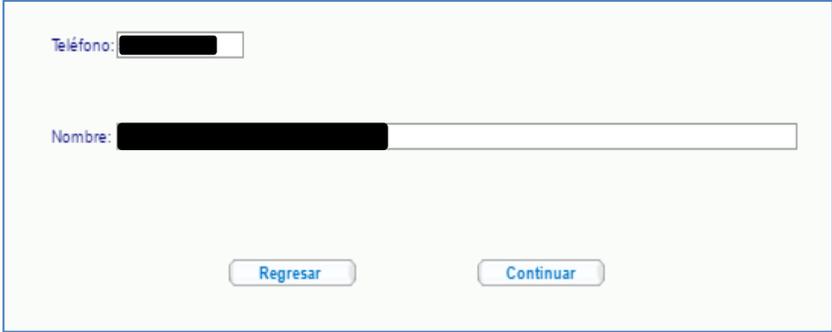
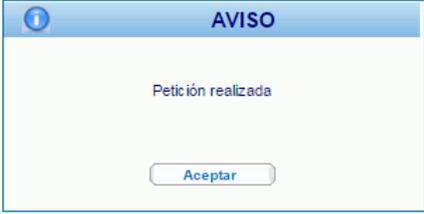
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Reanudación, continuación

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

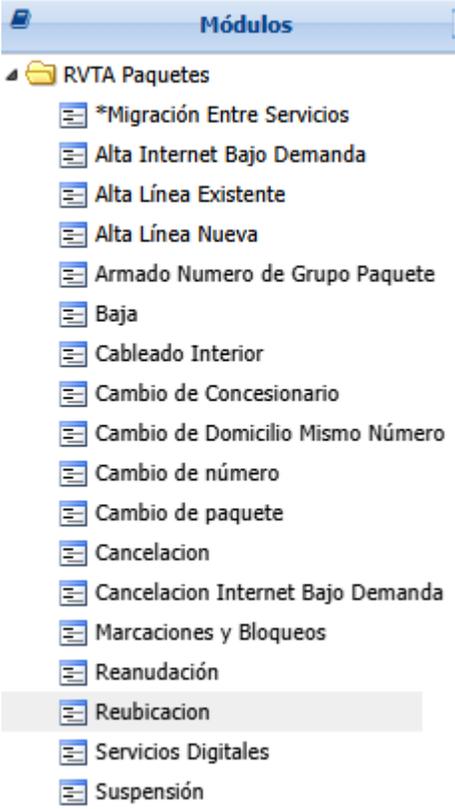
Reanudación, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="477 569 1463 1262" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: right;">Exportar </p> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 10 de Abril de 2019 04:27 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 11 de Abril de 2019</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Reanudacion</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; color: blue;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;">Terminar</p> </div> |
| 4 | Dar clic en Terminar . |

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

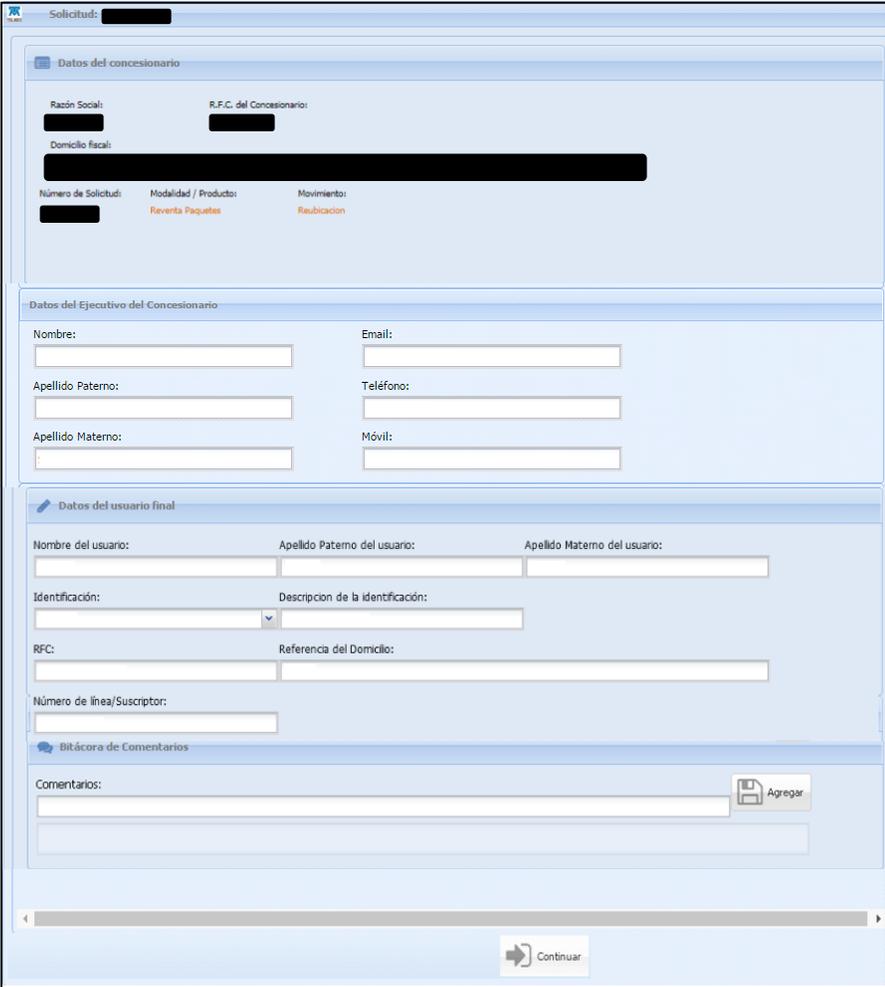
Reubicación Procedimiento para la elaboración de la solicitud de reubicación de ONT.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  <p>The screenshot shows a menu titled 'Módulos' with a folder icon. Underneath, there is a folder named 'RVTA Paquetes' which is expanded to show a list of options. The 'Reubicación' option is highlighted with a grey background.</p> <ul style="list-style-type: none"> *Migración Entre Servicios Alta Internet Bajo Demanda Alta Línea Existente Alta Línea Nueva Armado Numero de Grupo Paquete Baja Cableado Interior Cambio de Concesionario Cambio de Domicilio Mismo Número Cambio de número Cambio de paquete Cancelacion Cancelacion Internet Bajo Demanda Marcaciones y Bloqueos Reanudación Reubicación Servicios Digitales Suspensión |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

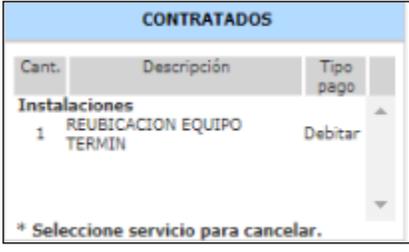
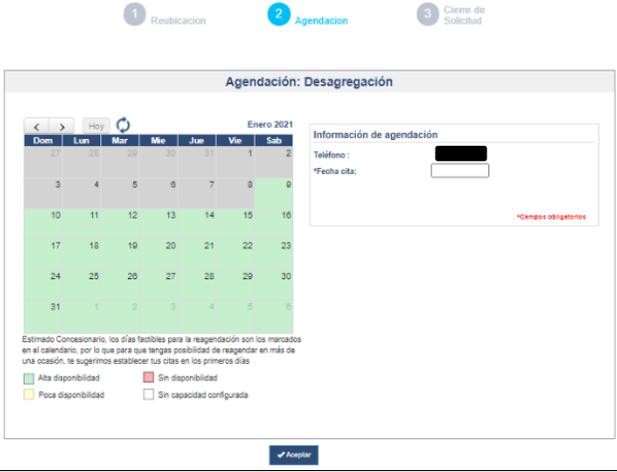
Reubicación, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reubicación; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Reubicación, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Reubicación, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 6 | <p>Seleccionar la fecha y hora para realizar la reubicación y Dar clic en ✓ ACEPTAR; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; color: green; font-weight: bold;"> <p>Se realizó correctamente la Agendación.</p> </div> |
| 7 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema desplegará la pantalla correspondiente al rubro 4 Cierre de solicitud, como se muestra a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: right; margin-bottom: 10px;"> Exportar  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden [REDACTED]</p> <p>Fecha: 6 de Enero de 2021 01:54 PM</p> <p>Fecha de habilitación: 09 de Enero de 2021 10:00 AM</p> <p>Orden de servicio: [REDACTED]</p> <p>Servicio Solicitado: REVENTA PAQUETES</p> <p>Tipo servicio: RESIDENCIAL</p> <p>Movimiento: Reubicación de equipo terminal</p> <p>Tipo paquete: PAQUETE 999</p> <p>Teléfono: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>Folio: [REDACTED]</p> <p>Reubicación de equipo: 1</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> </div> |
| 8 | Dar clic en Terminar . |

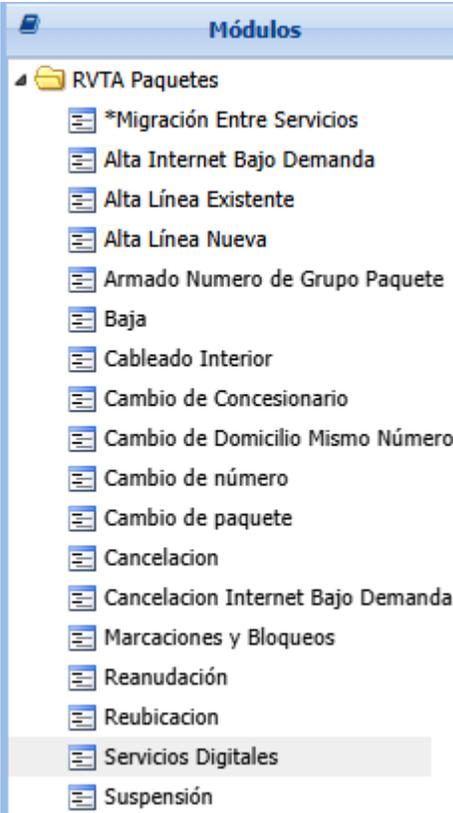
6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

Servicios Digitales

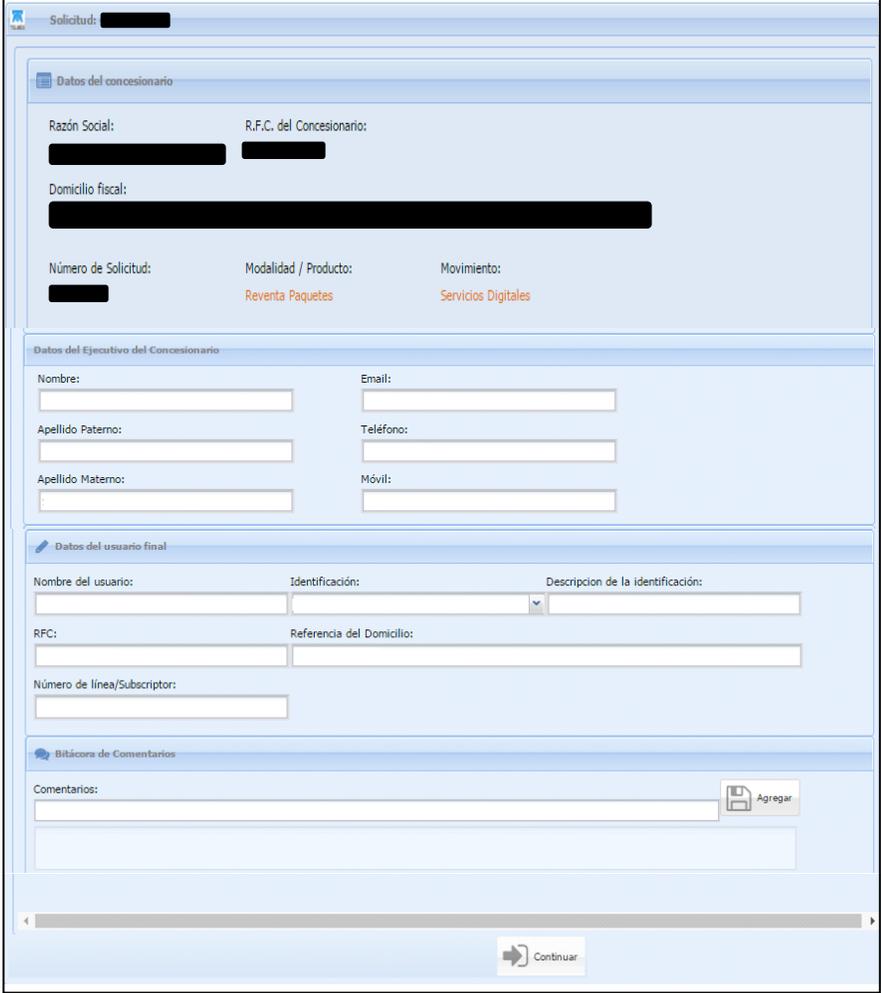
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de Servicios Digitales.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Servicios Digitales, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Servicios Digitales; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Servicios
Digitales,
continuación

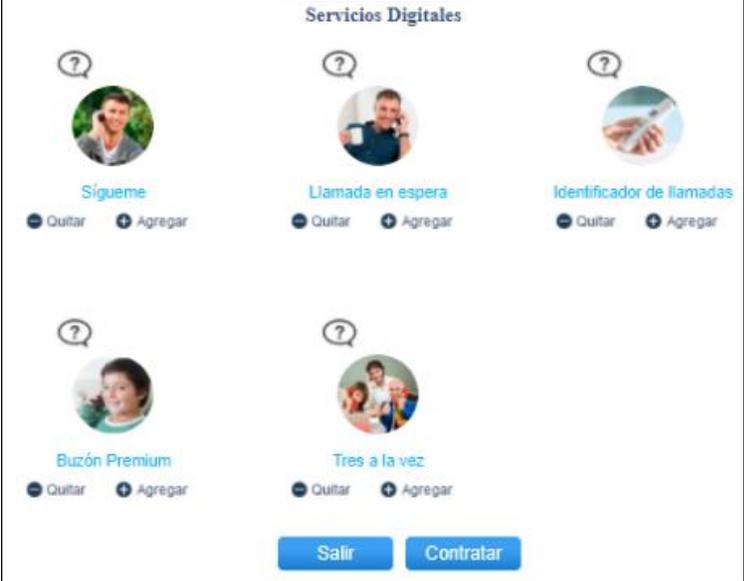
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos en la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="727 1371 1179 1570" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold;">Continuar</p> <p style="text-align: center;">¿Está seguro que desea Continuar.?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/> </p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Servicios Digitales, continuación

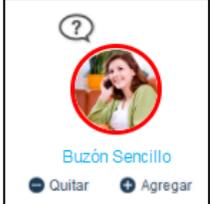
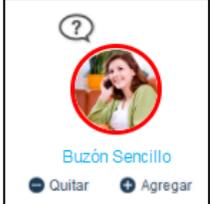
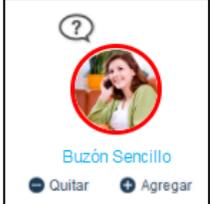
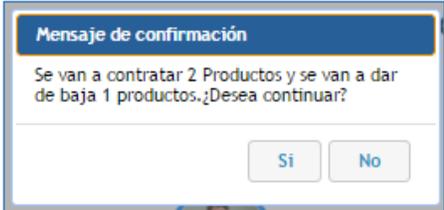
A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la configuración de los Servicios Digitales de líneas con paquete.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="594 548 1338 1129" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Servicios Digitales</p>  </div> <p>Observa que los Servicios Digitales que tiene activos se encuentran dentro de un círculo color Azul.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

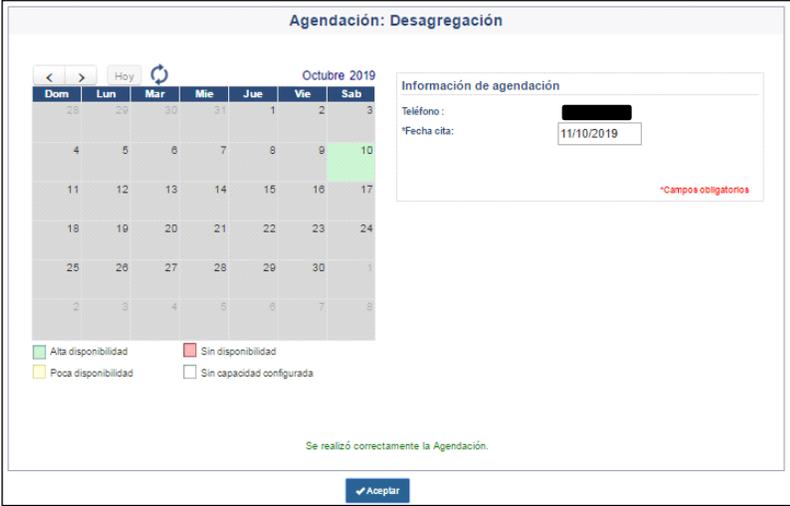
Servicios Digitales, continuación

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

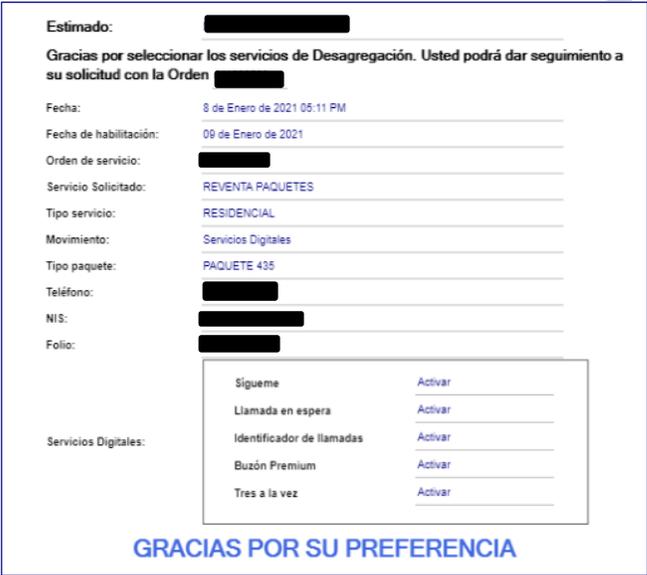
Servicios Digitales, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 4 | <p>Dar clic en Sí; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot displays a calendar interface for October 2019. The calendar grid shows days from Sunday to Saturday. A legend below the calendar defines four availability levels: 'Alta disponibilidad' (green square), 'Poca disponibilidad' (yellow square), 'Sin disponibilidad' (red square), and 'Sin capacidad configurada' (white square). To the right of the calendar is a form titled 'Información de agendación' with two input fields: 'Teléfono' (with a redacted value) and 'Fecha cita' (with the value '11/10/2019'). A red asterisk indicates that these fields are mandatory. At the bottom of the screen, a green message states 'Se realizó correctamente la Agendación.' and a blue 'Aceptar' button is visible.</p> |
| 5 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema desplegará un mensaje como se muestra a continuación:</p>  <p>The screenshot shows a green message box with the text 'Se realizó correctamente la Agendación.' in green font.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Servicios Digitales, continuación

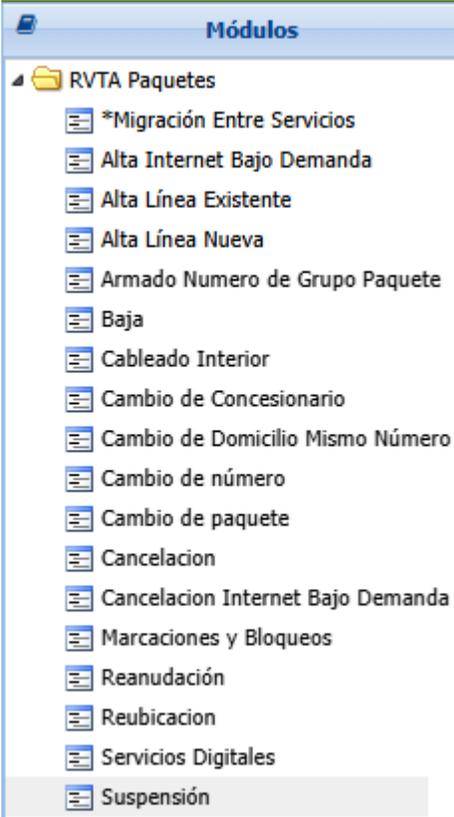
| Paso | Acción |
|------|--|
| 6 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 7 | Dar clic en Terminar . |

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

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

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

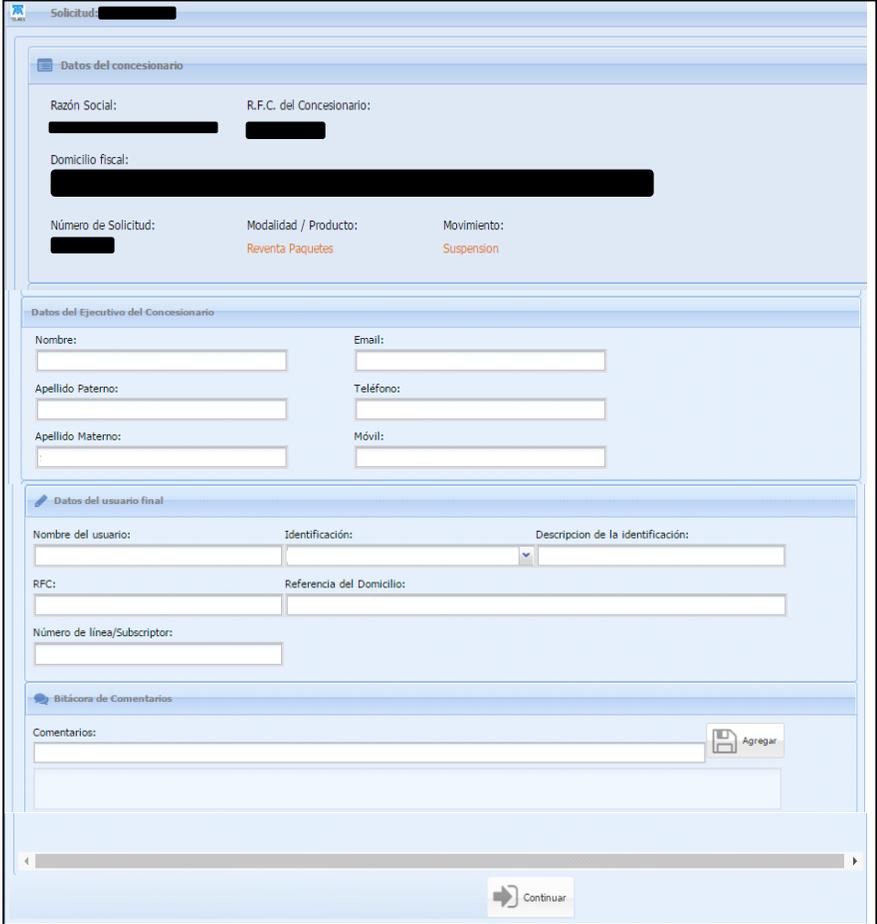
Suspensión A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la solicitud de suspensión de una línea con Reventa de Paquete.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal . <div data-bbox="734 659 1188 1476" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">  <p style="text-align: center;">Módulos</p> <ul style="list-style-type: none"> RVTA Paquetes <ul style="list-style-type: none"> *Migración Entre Servicios Alta Internet Bajo Demanda Alta Línea Existente Alta Línea Nueva Armado Numero de Grupo Paquete Baja Cableado Interior Cambio de Concesionario Cambio de Domicilio Mismo Número Cambio de número Cambio de paquete Cancelacion Cancelacion Internet Bajo Demanda Marcaciones y Bloqueos Reanudación Reubicacion Servicios Digitales Suspensión </div> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

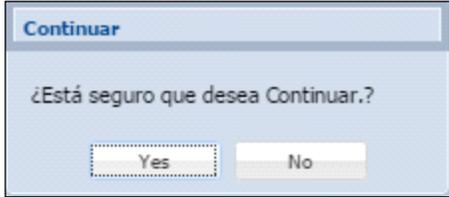
Suspensión, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Suspensión; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Suspensión, continuación

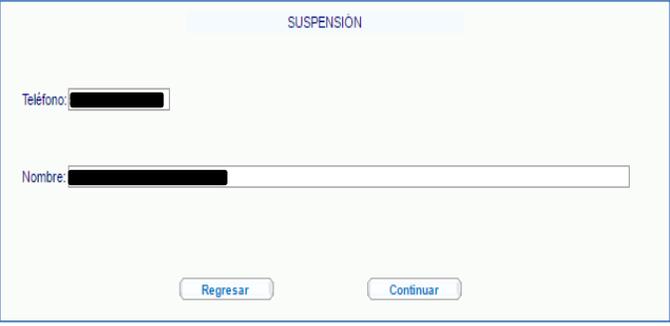
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los campos de la sección Datos del ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos del Usuario final en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario • Tipo de identificación (INE, pasaporte, etc...) • Descripción de la identificación (folio de la identificación) • Registro Federal de Causantes • Referencia del domicilio (Color, ubicación, etc...) • Número de línea /Suscriptor <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> |
| 5 | <p>Capturar de ser necesario algún comentario en el campo correspondiente y Dar clic en Agregar.</p> |
| 6 | <p>Revisar la información de la solicitud y de ser correcta Dar clic en Continuar, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Suspensión, continuación

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Dar clic en Yes; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en Continuar; el sistema despliega la siguiente ventana:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.7 Reventa Paquetes, continuación...

Suspensión, continuación

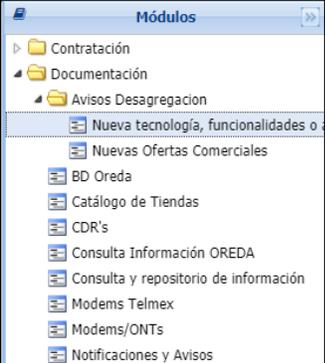
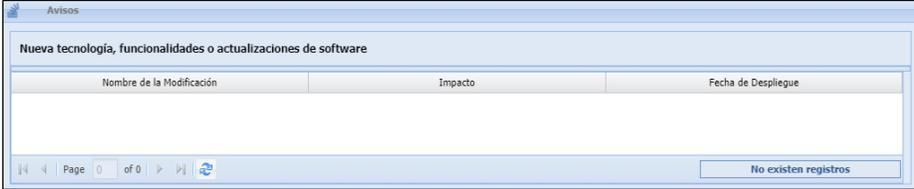
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Dar clic en Aceptar; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="548 520 1383 1079" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Estimado: [REDACTED]</p> <p>Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación.</p> <p>FECHA: 09 de junio del 2019</p> <p>SERVICIO SOLICITADO: REVENTA PAQUETES</p> <p>TIPO DE PAQUETE: PAQUETE 999</p> <p>TIPO DE SERVICIO: Residencial</p> <p>SERVICIO: Suspension</p> <p>TELEFONO: [REDACTED]</p> <p>NIS: [REDACTED]</p> <p>FOLIO: [REDACTED]</p> <p style="text-align: center;">GRACIAS POR SU PREFERENCIA</p> <p style="text-align: center;">Terminar</p> </div> |
| 4 | Dar clic en Terminar . |

Introducción El módulo de Documentación permite realizar las siguientes consultas:

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

Nueva tecnología, funcionalidades o actualizaciones de software

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

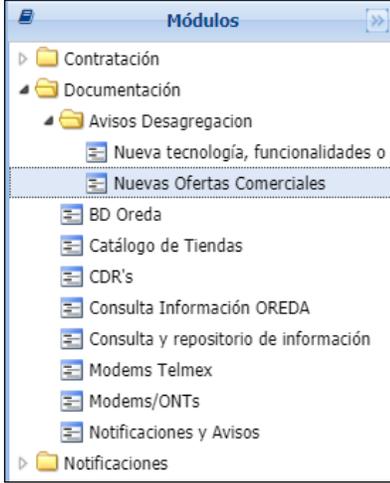
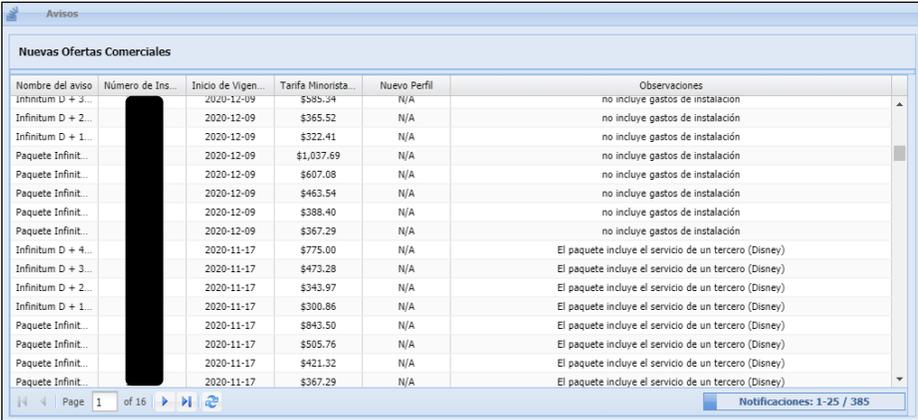
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal .  |
| 2 | Seleccionar la opción Nueva tecnología, funcionalidades o actualizaciones de software ; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  |
| 3 | Realiza la consulta requerida. |

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

Nuevas Ofertas Comerciales

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

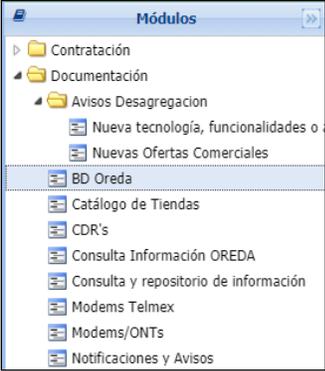
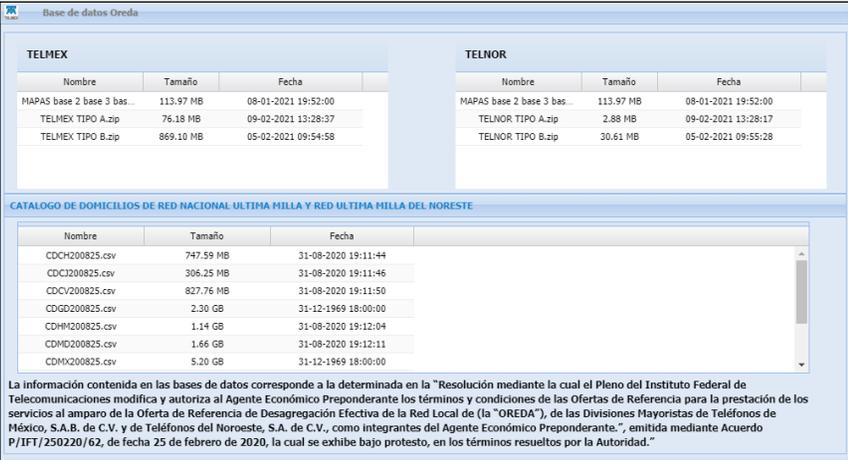
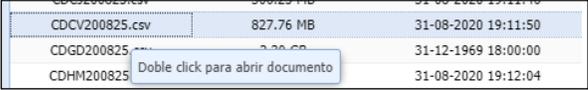
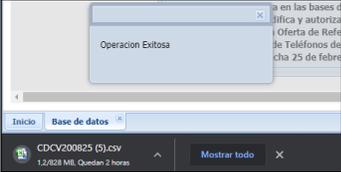
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Nuevas Ofertas Comerciales; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 3 | <p>Realiza la consulta de la nueva oferta comercial requerida.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

BD Oreda

Procedimiento para la consulta de la BD Oreda.

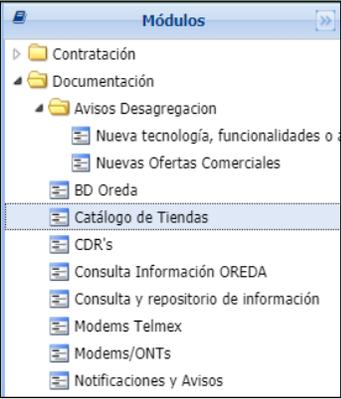
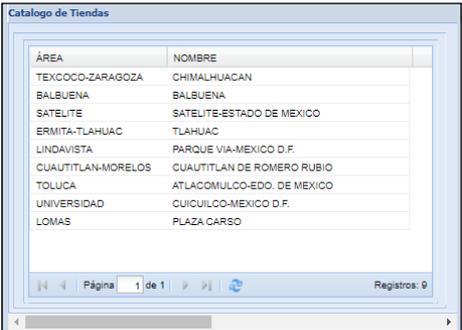
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal.</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción BD Oreda; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 3 | <p>Selecciona el archivo a consultar, el sistema desplegará la siguiente instrucción.</p>  |
| 4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

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

Catálogo de Tiendas

Procedimiento para la consulta del catálogo de Tiendas.

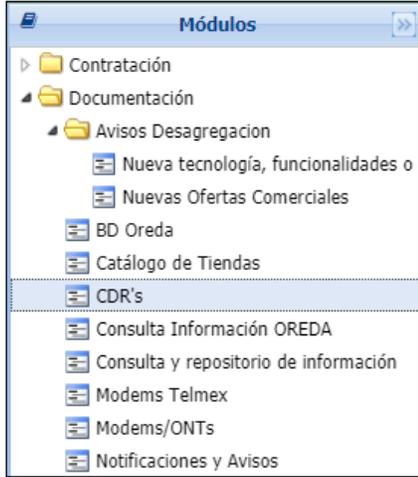
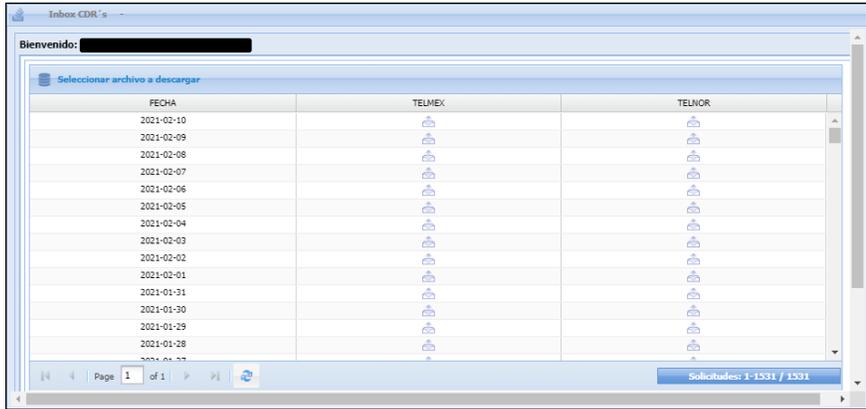
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación.</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Catálogo de Tiendas; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

CDR's

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

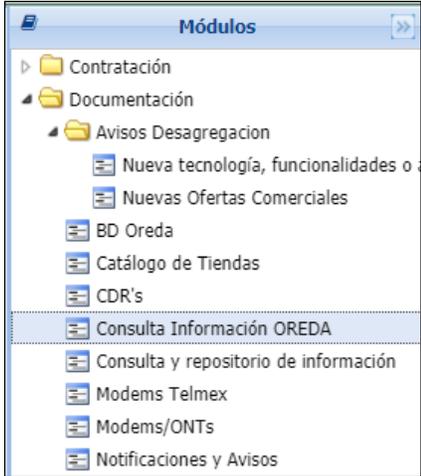
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación.</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción CDR's; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 3 | <p>Seleccionar la fecha a consultar.</p>  <p>Para consultar el archivo, Dar clic en ,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

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

Consulta Información OREDA

Procedimiento para la consulta de la Base de datos OREDA (Reporteador).

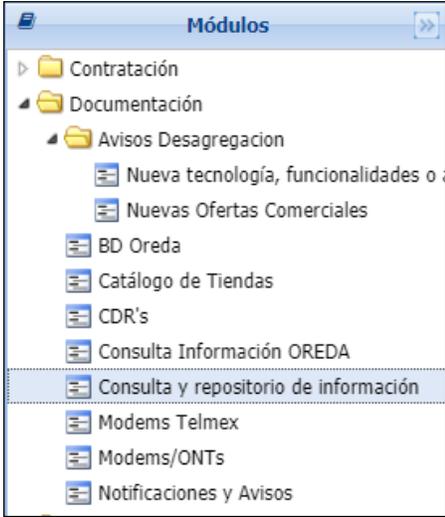
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación.</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Base de datos OREDA; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla en una nueva pestaña del navegador:</p>  <p>Nota: El manual de usuario del Reporteador lo encontraras al final de este material en el tema 11. Manual de usuario Reporteador OREDA.</p> |
| 3 | <p>Capturar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Contraseña |
| 4 | <p>Realiza la consulta requerida en el reporteador.</p> |

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

Consulta y repositorio de Información

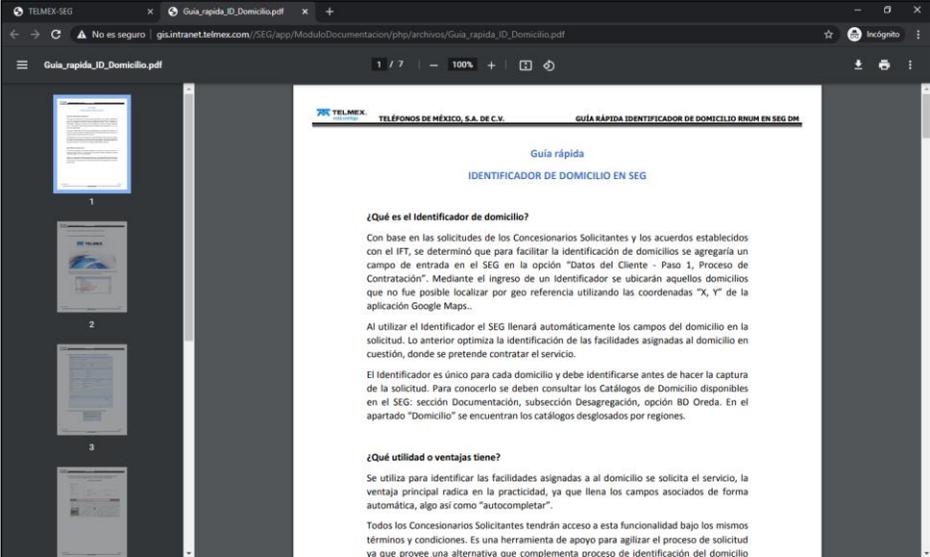
Procedimiento para la consulta del repositorio de información.

| Paso | Acción | | | | | | | | |
|--|---|-----------|-------------|--|---------------------------------------|--|---------------------------------------|--|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación.</p>  <p>The screenshot shows a 'Módulos' window with a tree view. The 'Documentación' folder is expanded, and 'Avisos Desagregación' is selected. Under 'Avisos Desagregación', the option 'Consulta y repositorio de información' is highlighted.</p> | | | | | | | | |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Repositorio de Información; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows the 'Repositorio de Información' screen. On the left is the 'Árbol de servicios' with 'Repositorio de Información' selected. The main area is titled 'Módulo de Documentación' and contains a table with columns 'Documento' and 'Descripción'. The table is currently empty.</p> | | | | | | | | |
| 3 | <p>Despliega las opciones del árbol de navegación.</p>  <p>The screenshot shows the 'Repositorio de Información' screen with the table populated. The 'Árbol de servicios' on the left shows 'Repositorio de Información' expanded to 'Desagregación'. The table has the following content:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Layout_CargaDesagregacion_RD.xls</td> <td>Layout carga masiva Reventa de Datos.</td> </tr> <tr> <td>Layout_CargaDesagregacion_RL.xls</td> <td>Layout carga masiva Reventa de Línea.</td> </tr> <tr> <td>Layout_CargaDesagregacion_RP.xls</td> <td>Layout carga masiva Reventa de Paquetes.</td> </tr> </tbody> </table> | Documento | Descripción | Layout_CargaDesagregacion_RD.xls | Layout carga masiva Reventa de Datos. | Layout_CargaDesagregacion_RL.xls | Layout carga masiva Reventa de Línea. | Layout_CargaDesagregacion_RP.xls | Layout carga masiva Reventa de Paquetes. |
| Documento | Descripción | | | | | | | | |
| Layout_CargaDesagregacion_RD.xls | Layout carga masiva Reventa de Datos. | | | | | | | | |
| Layout_CargaDesagregacion_RL.xls | Layout carga masiva Reventa de Línea. | | | | | | | | |
| Layout_CargaDesagregacion_RP.xls | Layout carga masiva Reventa de Paquetes. | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

Consulta y
repositorio
de
Información,
continuación

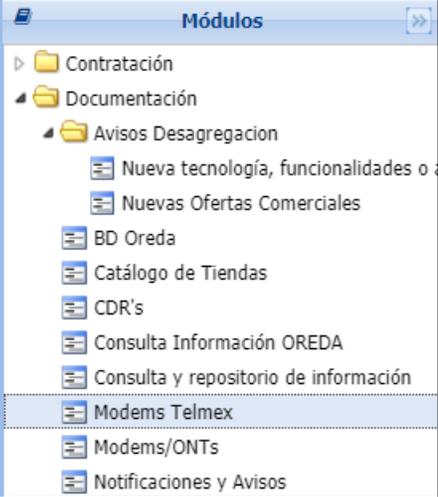
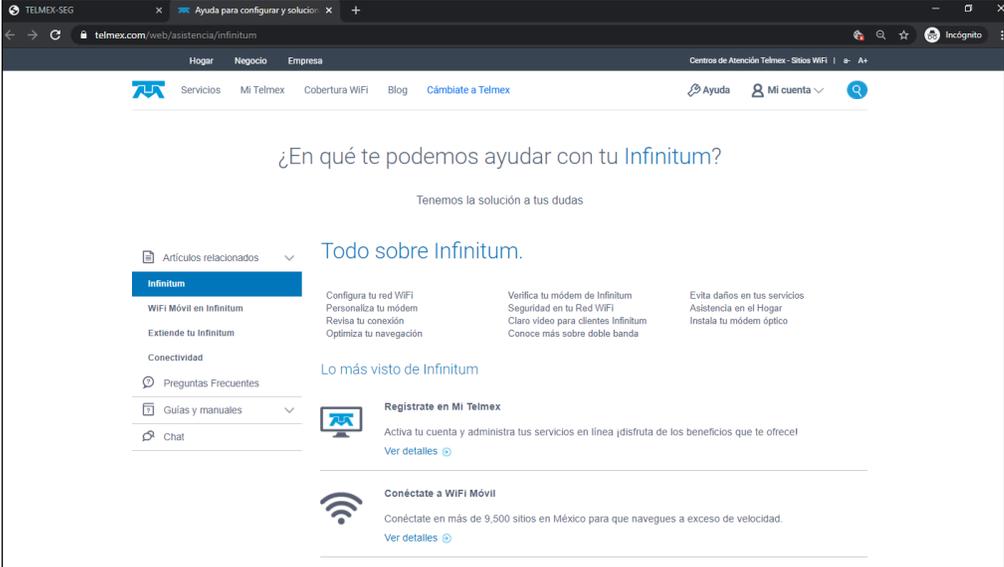
| Paso | Acción |
|------|---|
| 4 | <p>Selecciona el documento a consultar; el sistema descargará el archivo si este tiene una extensión que corresponde a la paquetería de Microsoft Office; como se muestra a continuación:</p>  <p>Si el archivo se encuentra en formato PDF, el navegador lo desplegará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

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

Módems TELMEX

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

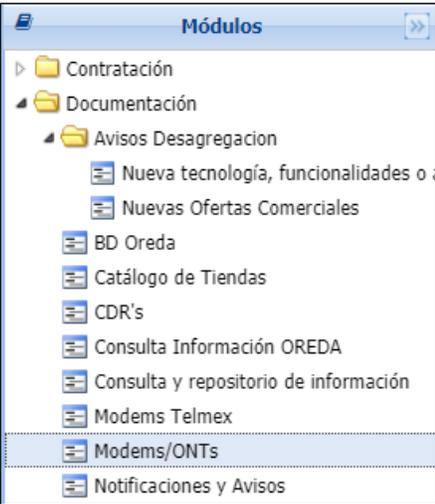
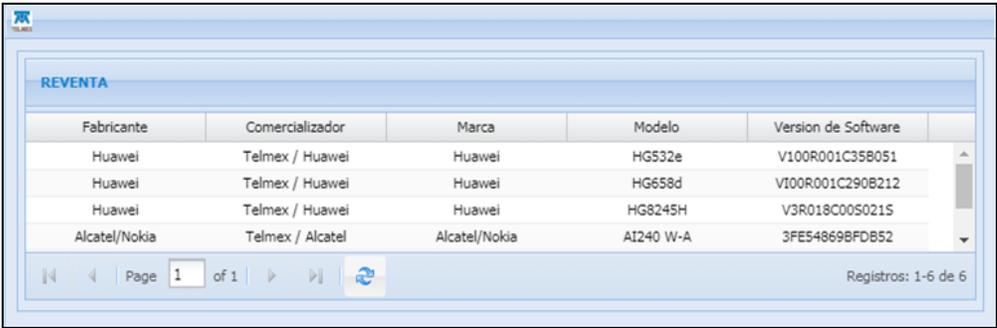
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú / Avisos Desagregación.</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Módems TELMEX; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla en una nueva pestaña del navegador:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

Módems / ONT's

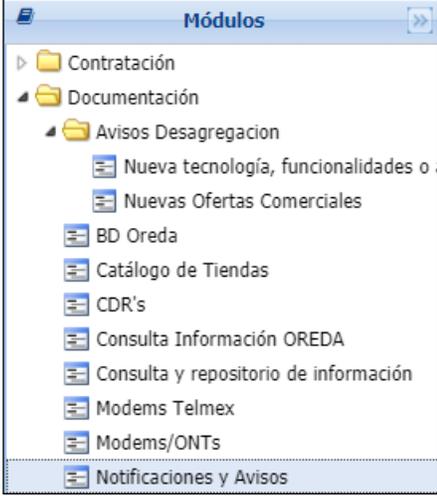
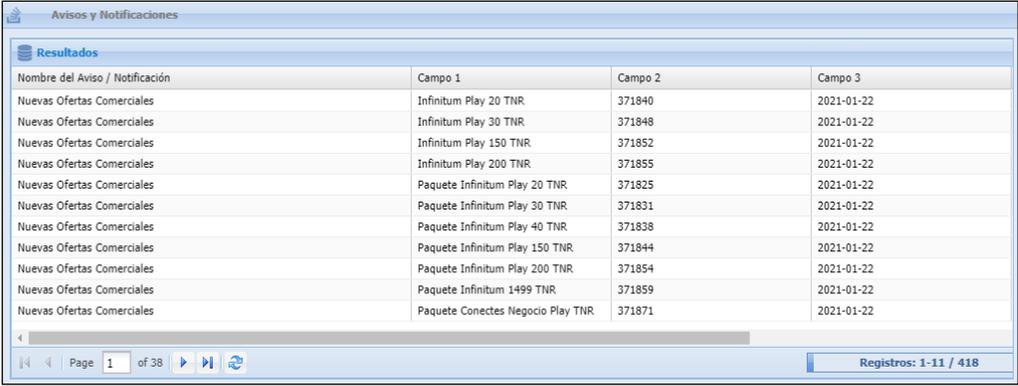
Procedimiento para la consulta de los módems y ONT's, disponibles en la oferta de OREDA.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.8 Documentación, continuación...

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

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

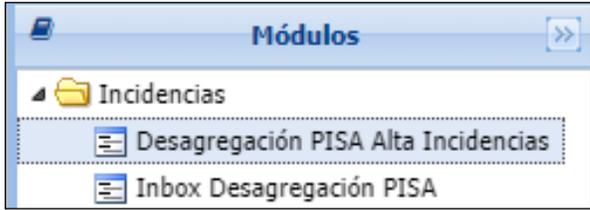
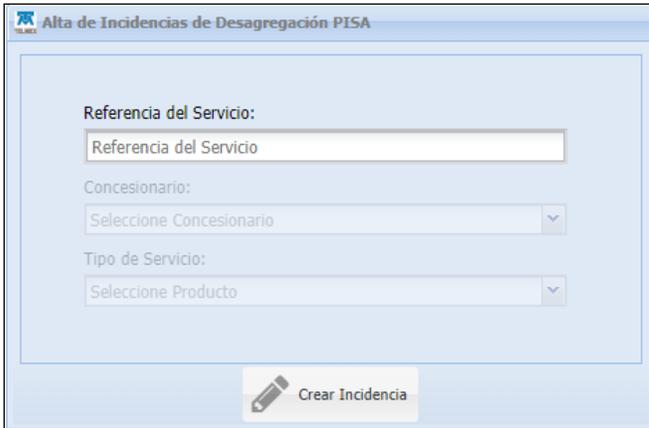
Introducción El SEG permite realizar la generación los reportes de aseguramiento (incidencias) de los servicios desagregados, de acuerdo con la solicitud del cliente final.

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

Desagregación PISA Alta de Incidencias

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

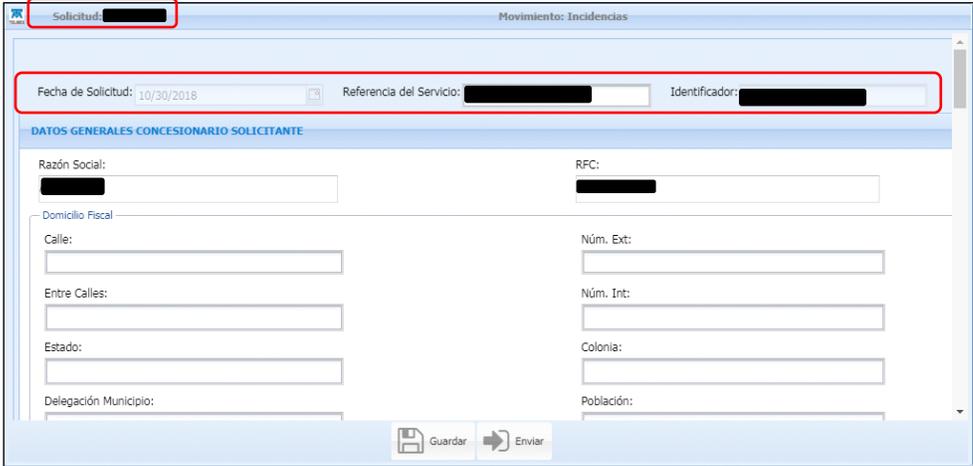
- Servicio de Voz
- Servicio de Datos
- Servicio de Paquetes

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.9 Incidencias, continuación...

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | Realiza los dos primeros pasos genéricos para el reporte de incidencias. |
| 2 | Capturar la referencia del servicio, el sistema realizará las validaciones requeridas y llenará los datos de los campos: <ul style="list-style-type: none"> • Concesionario • Tipo de servicio |
| 3 | <p>Dar clic en Crear Incidencia; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>Observa que el sistema despliega los siguientes datos en la parte superior del formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de solicitud (fecha de creación) • Referencia del servicio (número telefónico) • Identificador (es igual al folio de solicitud) |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos generales concesionario solicitante en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calle • Número exterior • Entre calles • Número interior • Estado • Colonia • Delegación/Municipio • Población • Código Postal <p>Nota: Todos los campos son obligatorios y estos solo se capturan una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

Servicio de Voz,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|---|--|--|---|
| 5 | <p>Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Captura la información solicitada de los Datos del responsable en los campos correspondientes:</p> <div data-bbox="513 491 1427 772" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #e1eef6; margin: 0;">DATOS DEL RESPONSABLE</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Email Principal: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 2px;">Email Alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 2px;">Teléfono Principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 2px;">Teléfono Alternativo (Celular): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> | Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono Principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | Teléfono Alternativo (Celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono Principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| | Teléfono Alternativo (Celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| 6 | <p>Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Capturar la información solicitada de los Datos del segundo Contacto en los campos correspondientes:</p> <div data-bbox="513 1188 1427 1465" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #e1eef6; margin: 0;">DATOS DEL SEGUNDO CONTACTO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Email principal: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 2px;">Email alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 2px;">Teléfono principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 2px;">Teléfono Alternativo (celular): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) <p>Nota: Este segundo contacto sirve para recabar más información sobre el reporte de incidencia. Todos los campos son obligatorios.</p> | Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | Teléfono Alternativo (celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| | Teléfono Alternativo (celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

Servicio de Voz,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 7 | <p data-bbox="451 380 1339 415">Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos:</p> <div data-bbox="732 422 1208 856" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center; background-color: #e1ecf4; margin: 0;">DETALLE DE LA INCIDENCIA</p> <p>Tipo Tecnología: <input type="text" value="Tipo Tecnologia"/> ▼</p> <p>Tipo de Voz: <input type="text" value="Tipo de Voz"/> ▼</p> <p>Descripción de la Incidencia: <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/></p> <p>Identificador de la Incidencia: <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="451 863 860 934">• Selecciona: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="544 898 860 934">○ Tipo de Tecnología <div data-bbox="824 930 1117 1108" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Tipo Tecnología:</p> <input type="text" value="Tipo Tecnologia"/> ▼ POTS VSI </div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="544 1121 1487 1192">○ Tipo de Voz (Selecciona una opción de acuerdo al reporte de incidencia) <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div data-bbox="667 1192 738 1224" style="text-align: center;">POTS</div> <div data-bbox="1211 1192 1256 1224" style="text-align: center;">VSI</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div data-bbox="485 1230 922 1656" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Tipo de voz:</p> <input type="text" value="Tipo de voz"/> ▼ 11C - NO RECIBE Y/O NO PUEDE LLAMAR 12C - NO FUNCIONA EN MANANA O TARDE 13C - RECIBE LLAMADAS EQUIVOCADAS 14C - HACE LLAMADAS EQUIVOCADAS 15C - SE ESCUCHA RUIDO 16C - SE CRUZA CON OTRO TELEFONO 19C - NO CORTA TONO CUANDO MARCA 21C - NO SE OYE Y/O NO LO OYEN 22C - DAÑO EN APARATO 23C - INSTALACION EXTERIOR DAÑADA 24C - INSTALACION INTERIOR DAÑADA 31C - NO CONECTA CON LARGA DISTANCIA 32C - SI RECIBE, NO HACE LLAMADAS 33C - TONO DE OCUBADO PERMANENTE </div> <div data-bbox="1065 1230 1406 1656" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Tipo de Voz:</p> <input type="text" value="Tipo de Voz"/> ▼ FALLA AL REGISTRAR LA LÍNEA NO RECIBE LLAMADAS NO HACE LLAMADAS NO ESCUCHA NO LO ESCUCHAN RUIDO EN LÍNEA SERVICIOS DIGITALES NOTIFICACIONES DE SD NAVEGACIÓN LENTA NO CONEXIÓN NO NAVEGA NO APLICA </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="451 1682 1153 1787">• Capturar: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="544 1717 1153 1753">○ Una breve descripción de la incidencia <li data-bbox="544 1755 1039 1787">○ El identificador de la incidencia |

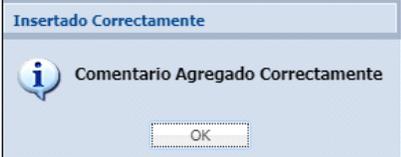
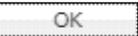
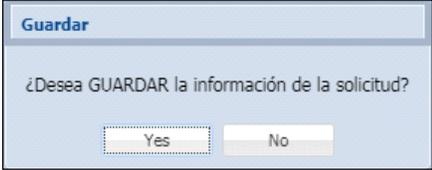
Continúa en la siguiente página...

Servicio de Voz,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 8 | <p>Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Selecciona las casillas de verificación de los puntos validados para el servicio de Voz:</p> <div data-bbox="461 506 1479 1474" style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p>Verificación de CS para servicios de Voz</p> <p>Servicios contratados</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Seleccionar todo</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Buzón</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Identificador de llamadas</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Llamada en espera</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sigüeme</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tres a la vez</p> <p>Selecciona todo Si:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Selecciona todo No:</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>Aparato telefónico esta debidamente colgado y conectado al PCT (DIT):</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Todas las extensiones están colgadas y correctamente conectadas:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>En el caso de teléfonos inalámbricos que éstos se encuentren conectados a la corriente eléctrica:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Servicio digital que no funciona:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Marcación a la cual no se pueden generar o recibir llamadas:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Adicionalmente para Voz sobre Internet se deberá verificar que:</p> <p>Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> </div> |

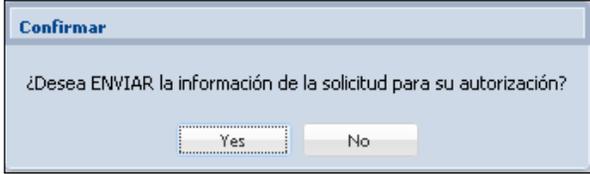
Continúa en la siguiente página...

Servicio de Voz,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

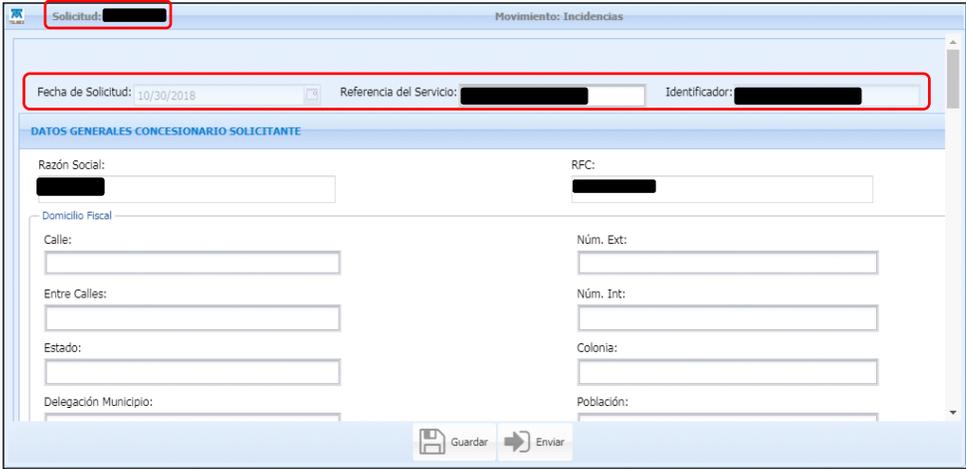
Servicio de Voz,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

Servicio de
Datos

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

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | Realiza los dos primeros pasos genéricos para el reporte de incidencias. |
| 2 | Capturar la referencia del servicio, el sistema realizará las validaciones correspondientes y llenará los campos: <ul style="list-style-type: none"> • Concesionario • Tipo de servicio |
| 3 | <p>Dar clic en Crear Incidencia; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>Observa que el sistema despliega los siguientes datos en la parte superior del formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de solicitud (fecha de creación) • Referencia del servicio (número telefónico) • Identificador (es igual al folio de solicitud) |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos generales concesionario solicitante en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calle • Número exterior • Entre calles • Número interior • Estado • Colonia • Delegación/Municipio • Población • Código Postal <p>Nota: Todos los campos son obligatorios y estos solo se capturan una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

Servicio de Datos,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|---|--|--|---|
| 5 | <p>Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Captura la información solicitada de los Datos del responsable en los campos correspondientes:</p> <div data-bbox="513 506 1427 789" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #e1eef6; margin: 0;">DATOS DEL RESPONSABLE</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Email Principal: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 2px;">Email Alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 2px;">Teléfono Principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 2px;">Teléfono Alternativo (Celular): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> | Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono Principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | Teléfono Alternativo (Celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono Principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| | Teléfono Alternativo (Celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| 6 | <p>Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Capturar la información solicitada de los Datos del segundo Contacto en los campos correspondientes:</p> <div data-bbox="513 1205 1427 1488" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #e1eef6; margin: 0;">DATOS DEL SEGUNDO CONTACTO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Email principal: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 2px;">Email alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 2px;">Teléfono principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 2px;">Teléfono Alternativo (celular): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres • Apellido Paterno • Apellido Materno • Correo electrónico principal • Correo electrónico alternativo • Teléfono Principal (fijo) • Teléfono Alternativo (móvil) <p>Nota: Este segundo contacto sirve para recabar más información sobre el reporte de incidencia. Todos los campos son obligatorios.</p> | Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | Teléfono Alternativo (celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| | Teléfono Alternativo (celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

Servicio de Datos,
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 7 | <p data-bbox="451 394 1341 428">Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos:</p> <div data-bbox="669 464 1268 810" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p data-bbox="690 474 878 491">DETALLE DE LA INCIDENCIA</p> <p data-bbox="690 510 802 527">Tipo de Tecnología:</p> <div data-bbox="690 533 1073 562" style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <input type="text"/> </div> <p data-bbox="690 571 756 588">Tipo Datos:</p> <div data-bbox="690 594 1073 623" style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <input type="text"/> </div> <p data-bbox="690 632 854 648">Descripción de la incidencia:</p> <div data-bbox="690 655 1203 716" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; min-height: 20px;"> <input type="text"/> </div> <p data-bbox="690 724 862 741">Identificador de la incidencia:</p> <div data-bbox="690 747 1203 808" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; min-height: 20px;"> <input type="text"/> </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="451 821 667 846">• Selecciona: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="545 854 862 888">○ Tipo de Tecnología <div data-bbox="824 888 1118 1066" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p data-bbox="829 894 1000 911">Tipo Tecnología:</p> <div data-bbox="829 926 1118 955" style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <input type="text" value="Tipo Tecnología"/> </div> <div data-bbox="829 982 1118 1066" style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <p>POTS</p> <p>VSI</p> </div> </div> <li data-bbox="545 1119 1503 1184">○ Tipo de Datos (Selecciona una opción de acuerdo al reporte de incidencia) <div data-bbox="669 1188 1268 1528" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p data-bbox="673 1199 776 1215">Tipo Datos:</p> <div data-bbox="673 1222 1268 1251" style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <input type="text" value="Tipo de datos"/> </div> <div data-bbox="673 1278 1268 1528" style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <p>ERROR DE CONEXION</p> <p>NAVEGACION LENTA</p> <p>NO SINCRONIZA</p> <p>MODEM DAÑADO</p> <p>FALLA MASIVA</p> <p>FALLA POR EQUIPO TERMINAL POR PROBLEMAS EN WIFI</p> <p>NO APLICA</p> </div> </div> <li data-bbox="451 1539 631 1564">• Capturar: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="545 1572 1154 1606">○ Una breve descripción de la incidencia <li data-bbox="545 1614 1040 1640">○ El identificador de la incidencia |

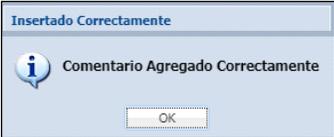
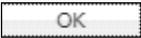
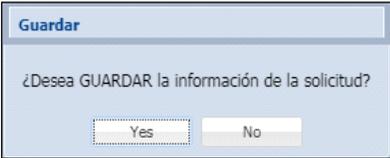
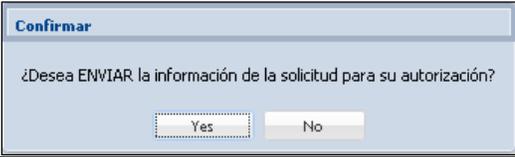
Continúa en la siguiente página...

Servicio de Datos,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 8 | <p>Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Selecciona las casillas de verificación de los puntos validados para el servicio de Datos, de la siguiente lista:</p> <div data-bbox="459 520 1482 1545" style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p>Verificación del CS para servicios de Datos</p> <p>Selecciona todo Si: <input type="checkbox"/></p> <p>Selecciona todo No: <input type="checkbox"/></p> <p>Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Si la conexión es "alámbrica" (cable de red), revisar que está conectado debidamente al equipo de cómputo: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>¿Configuración del navegador correcta?: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Revisar el equipo de cómputo (PC o Laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Si se emplea una computadora portátil, asegurarse que el indicador de la conexión inalámbrica esté encendido, tanto en la computadora como en el módem u ONT: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Equipo de modem validar</p> <p>Que el led del modem estén encendidos para su funcionamiento: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Validar si el modem es propiedad de Telmex/Telnor de la EM o del CS: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>En caso de que el modem hubiera sido vendido por Telmex/telnor el cs verificara si se encuentra en garantía: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Equipo ONT</p> <p>Validar si la ONT es de Telmex/Telnor o propiedad del CS: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>En caso de que la ONT hubiera sido vendido por Telmex/telnor el cs verificara si se encuentra en garantía: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Validar que los leds de la ONT estén encendidos para verificar su funcionamiento: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> </div> |

Continúa en la siguiente página...

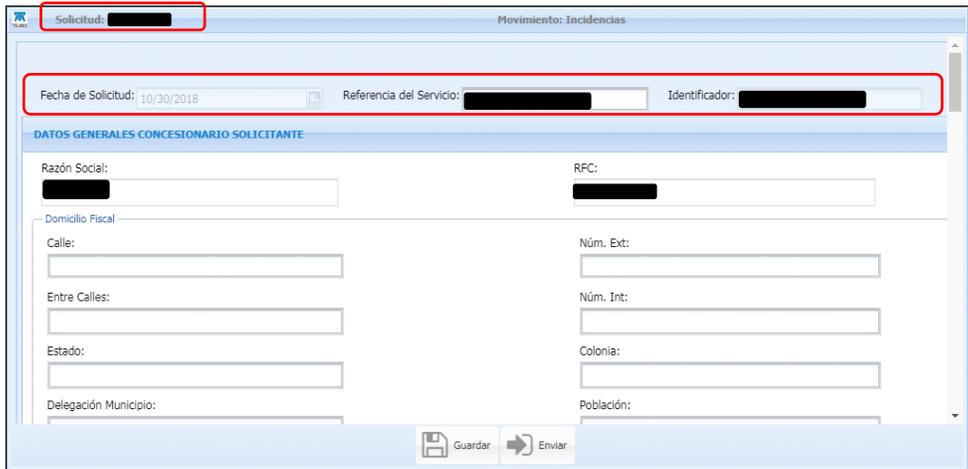
Servicio de Datos,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

Servicio de
Paquetes

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

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | Realiza los dos primeros pasos genéricos para el reporte de incidencias. |
| 2 | Capturar la referencia del servicio, el sistema realizará las validaciones correspondientes y llenará los campos: <ul style="list-style-type: none"> • Concesionario • Tipo de servicio |
| 3 | <p>Dar clic en Crear Incidencia; el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>Observa que el sistema despliega los siguientes datos en la parte superior del formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de solicitud (fecha de creación) • Referencia del servicio (número telefónico) • Identificador (es igual al folio de solicitud) |
| 4 | <p>Capturar la información solicitada de los Datos generales concesionario solicitante en los campos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calle • Número exterior • Entre calles • Número interior • Estado • Colonia • Delegación/Municipio • Población • Código Postal <p>Nota: Todos los campos son obligatorios y estos solo se capturan una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |

Continúa en la siguiente página...

Servicio de Paquetes,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|---|--|--|---|
| 5 | <p>Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Captura la información solicitada de los Datos del responsable en los campos correspondientes:</p> <div data-bbox="513 516 1427 795" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #e1eef6; margin: 0;">DATOS DEL RESPONSABLE</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Email Principal: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">Email Alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">Teléfono Principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">Teléfono Alternativo (Celular): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> Nombres Apellido Paterno Apellido Materno Correo electrónico principal Correo electrónico alternativo Teléfono Principal (fijo) Teléfono Alternativo (móvil) <p>Nota: Todos los campos son obligatorios.</p> | Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono Principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | Teléfono Alternativo (Celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email Alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono Principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| | Teléfono Alternativo (Celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| 6 | <p>Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos y Capturar la información solicitada de los Datos del segundo Contacto en los campos correspondientes:</p> <div data-bbox="513 1213 1427 1493" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #e1eef6; margin: 0;">DATOS DEL SEGUNDO CONTACTO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Email principal: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">Email alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;">Teléfono principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">Teléfono Alternativo (celular): <input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> Nombres Apellido Paterno Apellido Materno Correo electrónico principal Correo electrónico alternativo Teléfono Principal (fijo) Teléfono Alternativo (móvil) <p>Nota: Este segundo contacto sirve para recabar más información sobre el reporte de incidencia. Todos los campos son obligatorios.</p> | Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | Teléfono Alternativo (celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| Nombres: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email principal: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Paterno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Email alternativo: <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Apellido Materno: <input style="width: 95%;" type="text"/> | Teléfono principal (fijo): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| | Teléfono Alternativo (celular): <input style="width: 95%;" type="text"/> | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

Servicio de Paquetes,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 7 | <p data-bbox="451 390 1341 422">Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos:</p> <div data-bbox="730 436 1209 772" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>DETALLE DE LA INCIDENCIA</p> <p>Tipo de Tecnología: <input type="text"/></p> <p>Tipo Datos: <input type="text"/></p> <p>Tipo de voz: <input type="text"/></p> <p>Descripción de la incidencia: <input type="text"/></p> <p>Identificador de la incidencia: <input type="text"/></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="451 779 667 810">• Selecciona: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="545 814 862 846">○ Tipo de Tecnología <div data-bbox="852 842 1088 982" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <p>Tipo Tecnología:</p> <p>Tipo Tecnología <input type="text"/></p> <p>POTS</p> <p>VSI</p> </div> <li data-bbox="545 993 1479 1062">○ Tipo de Datos (Selecciona una opción de acuerdo al reporte de la incidencia) <div data-bbox="776 1058 1161 1276" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <p>Tipo Datos:</p> <p>Tipo de datos <input type="text"/></p> <p>ERROR DE CONEXION</p> <p>NAVEGACION LENTA</p> <p>NO SINCRONIZA</p> <p>MODEM DAÑADO</p> <p>FALLA MASIVA</p> <p>FALLA POR EQUIPO TERMINAL POR PROBLEMAS EN WIFI</p> <p>NO APLICA</p> </div> <li data-bbox="545 1283 1479 1352">○ Tipo de Voz (Selecciona una opción de acuerdo al reporte de incidencia) <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="667 1360 740 1392" style="text-align: center;">POTS</div> <div data-bbox="1211 1360 1256 1392" style="text-align: center;">VSI</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="550 1398 857 1703" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; width: 45%;"> <p>Tipo de voz:</p> <p>Tipo de voz <input type="text"/></p> <p>11C - NO RECIBE Y/O NO PUEDE LLAMAR</p> <p>12C - NO FUNCIONA EN MAÑANA O TARDE</p> <p>13C - RECIBE LLAMADAS EQUIVOCADAS</p> <p>14C - HACE LLAMADAS EQUIVOCADAS</p> <p>15C - SE ESCUCHA RUIDO</p> <p>16C - SE CRUZA CON OTRO TELEFONO</p> <p>19C - NO CORTA TONO CUANDO MARCA</p> <p>21C - NO SE OYE Y/O NO LO OYEN</p> <p>22C - DAÑO EN APARATO</p> <p>23C - INSTALACION EXTERIOR DAÑADA</p> <p>24C - INSTALACION INTERIOR DAÑADA</p> <p>31C - NO CONECTA CON LARGA DISTANCIA</p> <p>32C - SI RECIBE, NO HACE LLAMADAS</p> <p>33C - TONO DE OCUPADO PERMANENTE</p> </div> <div data-bbox="1110 1398 1359 1703" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; width: 45%;"> <p>Tipo de Voz:</p> <p>Tipo de Voz <input type="text"/></p> <p>FALLA AL REGISTRAR LA LÍNEA</p> <p>NO RECIBE LLAMADAS</p> <p>NO HACE LLAMADAS</p> <p>NO ESCUCHA</p> <p>NO LO ESCUCHAN</p> <p>RUIDO EN LÍNEA</p> <p>SERVICIOS DIGITALES</p> <p>NOTIFICACIONES DE SD</p> <p>NAVEGACIÓN LENTA</p> <p>NO CONEXIÓN</p> <p>NO NAVEGA</p> <p>NO APLICA</p> </div> </div> <li data-bbox="451 1707 630 1738">• Capturar: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="545 1743 1154 1774">○ Una breve descripción de la incidencia <li data-bbox="545 1778 1040 1810">○ El identificador de la incidencia |

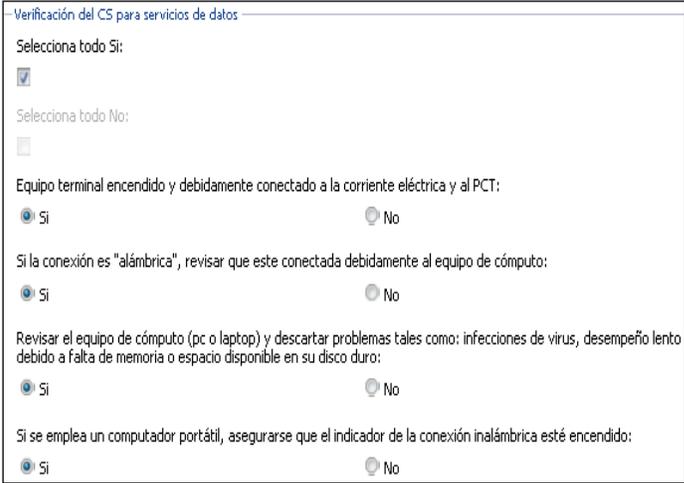
Continúa en la siguiente página...

Servicio de Paquetes,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 8 | <p>Desplaza la pantalla, el sistema muestra los siguientes campos; Selecciona las casillas de verificación de los puntos validados para el Servicio de Datos:</p> <div data-bbox="492 527 1448 1755" style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p>Verificación del CS para servicios de voz y datos</p> <p>Selecciona todo Si: <input type="checkbox"/></p> <p>Selecciona todo No: <input type="checkbox"/></p> <p>Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT: <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Si la conexión es "alámbrica" (cable de red), revisar que está conectado debidamente al equipo de cómputo: <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>¿Configuración del navegador correcta?: <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Revisar el equipo de cómputo (PC o Laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>¿Configuración del navegador correcta?: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Revisar el equipo de cómputo (PC o Laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro:</p> <p>Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Equipo de modem validar</p> <p>Que el led del modem estén encendidos para su funcionamiento: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Validar si el modem es propiedad de Telmex/Telnor de la EM o del CS: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>En caso de que el modem hubiera sido vendido por Telmex/telnor el cs verificara si se encuentra en garantía: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Equipo ONT</p> <p>Validar si la ONT es de Telmex/Telnor o propiedad del CS: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>En caso de que la ONT hubiera sido vendido por Telmex/telnor el cs verificara si se encuentra en garantía: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> <p>Validar que los leds de la ONT estén encendidos para verificar su funcionamiento: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> </div> |

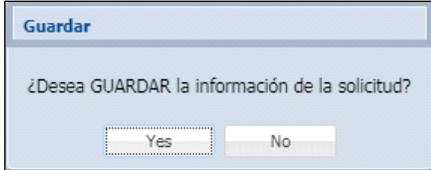
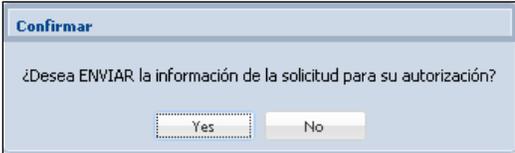
Continúa en la siguiente página...

Servicio de Paquetes,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

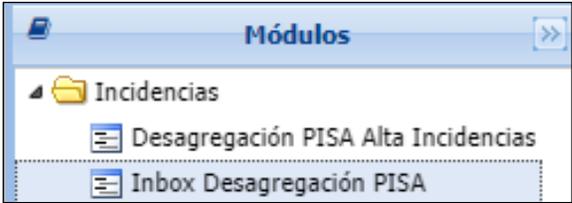
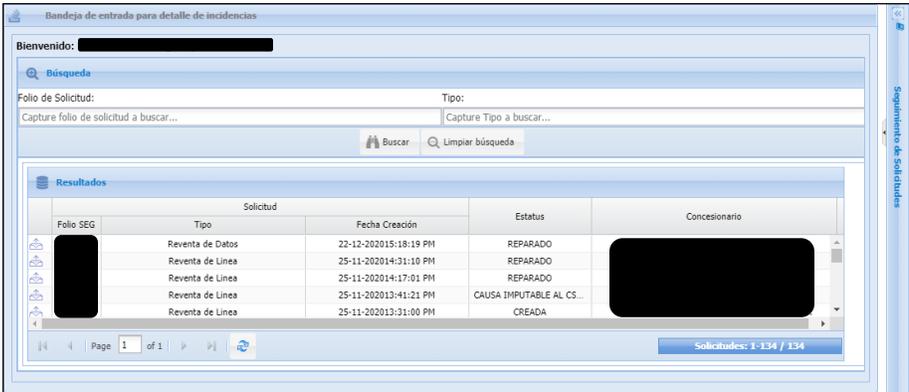
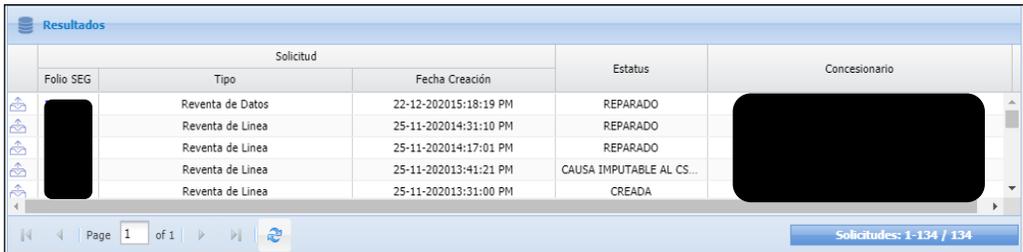
Servicio de Paquetes,
continuación

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

Continúa en la siguiente página...

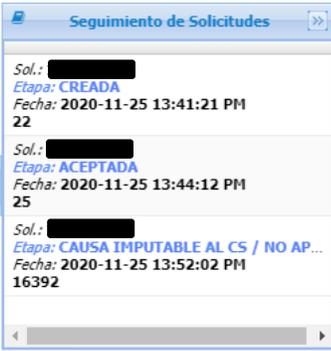
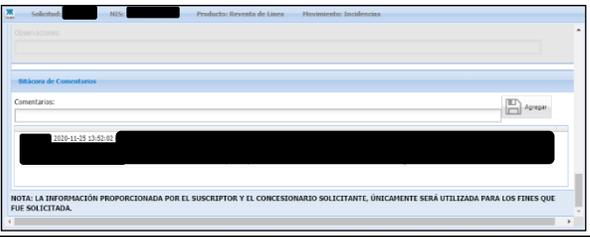
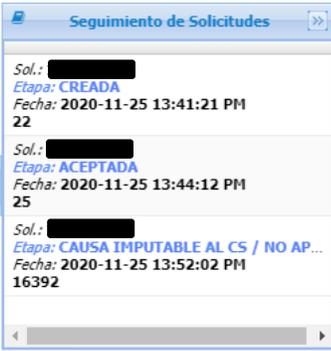
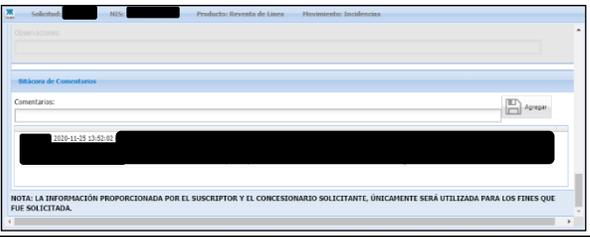
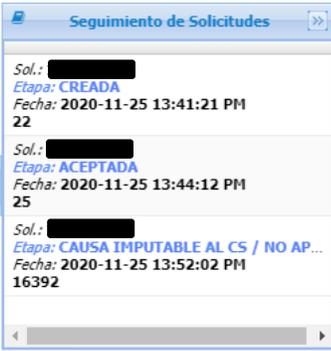
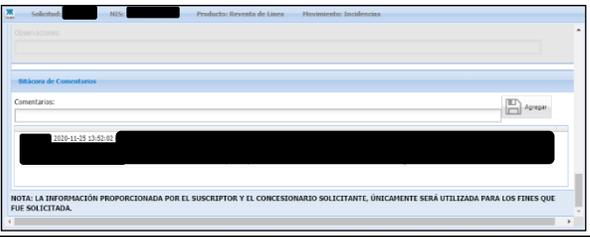
**Inbox
Desagregación
PISA**

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

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú Incidencias.</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Seguimiento Desagregación PISA; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 3 | <p>Capturar los criterios de búsqueda disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio de solicitud • Tipo |
| 4 | <p>Dar clic en , el sistema desplegará todos los registros que coincidan con los criterios seleccionados y podrá verificar la solución de la incidencia.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

Inbox
Desagregación
PISA,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|-------------|------------------------|---|---|---|---|---|
| 5 | <p data-bbox="451 457 998 489">Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="483 514 1464 1486"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 514 820 550">Si se requiere...</th> <th data-bbox="820 514 1464 550">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 550 820 625">Realizar otra consulta</td> <td data-bbox="820 550 1464 625">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 625 820 1117">Consultar el seguimiento de la incidencia</td> <td data-bbox="820 625 1464 1117"> <p data-bbox="836 634 1464 739">Selecciona el registro y Dar clic en la pestaña de seguimiento, el sistema desplegará la siguiente columna.</p>  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1117 820 1486">Consultar la bitácora de comentarios de la incidencia</td> <td data-bbox="820 1117 1464 1486"> <p data-bbox="836 1123 1425 1222">Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente ventana.</p>  </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Realizar otra consulta | Dar clic en  | Consultar el seguimiento de la incidencia | <p data-bbox="836 634 1464 739">Selecciona el registro y Dar clic en la pestaña de seguimiento, el sistema desplegará la siguiente columna.</p>  | Consultar la bitácora de comentarios de la incidencia | <p data-bbox="836 1123 1425 1222">Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente ventana.</p>  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | | | |
| Realizar otra consulta | Dar clic en  | | | | | | | | |
| Consultar el seguimiento de la incidencia | <p data-bbox="836 634 1464 739">Selecciona el registro y Dar clic en la pestaña de seguimiento, el sistema desplegará la siguiente columna.</p>  | | | | | | | | |
| Consultar la bitácora de comentarios de la incidencia | <p data-bbox="836 1123 1425 1222">Dar clic en , el sistema desplegará la siguiente ventana.</p>  | | | | | | | | |

**Módulo
Notificaciones**

El módulo de Notificaciones contiene las opciones:

- Nuevas ofertas
- Mensajes
- Cierre de Centrales

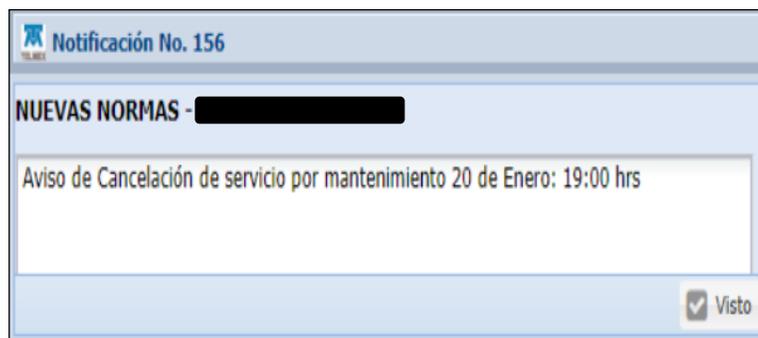
Estas de opciones permiten consultar las notificaciones enviadas por TELMEX con relación al Sistema Electrónico de Gestión y los trabajos programados por parte de TELMEX en la prestación de los servicios de reventa, así como el aviso de cierre de centrales.

**Tipo de
notificaciones**

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

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

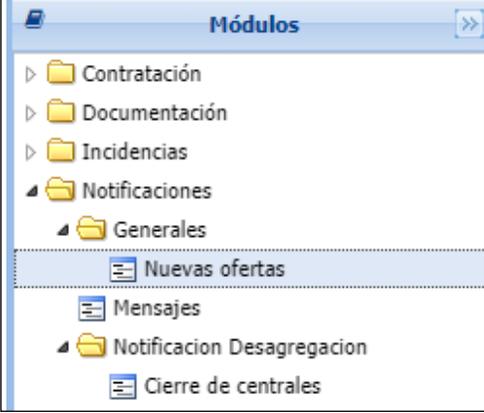
Cada notificación o mensaje cuenta con un identificador numérico y con una caducidad establecida, como se muestra a continuación.



Continúa en la siguiente página...

Nuevas
ofertas

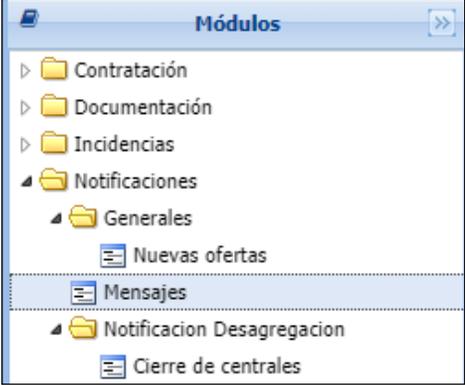
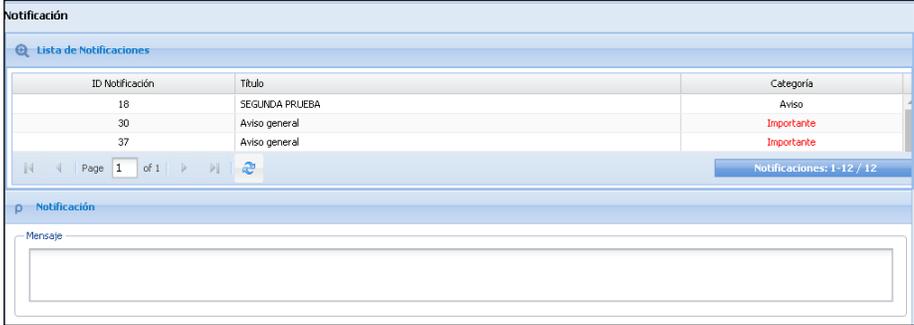
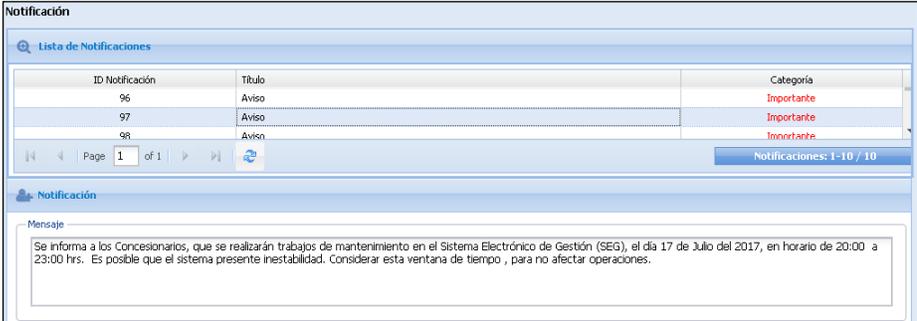
Procedimiento para la consulta de las Nuevas ofertas de OREDA.

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

Continúa en la siguiente página...

Mensajes

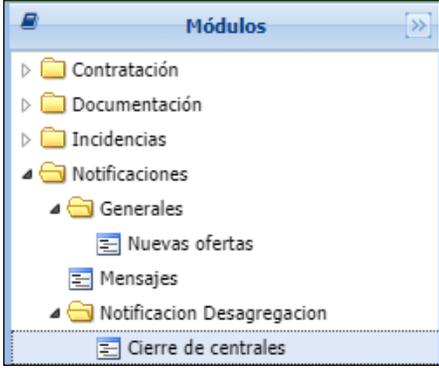
Procedimiento para la consulta de mensajes del SEG.

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

Continúa en la siguiente página...

**Cierre de
Centrales**

Procedimiento para la consulta del aviso de cierre de centrales

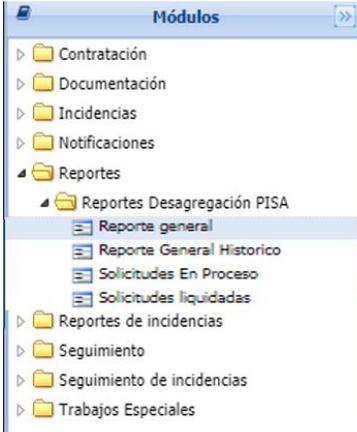
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal / Notificaciones / Notificación Desagregación  |
| 2 | Seleccionar la opción Cierre de Centrales , con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  |
| 3 | Realiza la consulta del aviso de cierre de centrales.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

6.4.11 Reportes

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

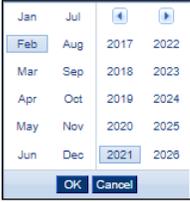
- General de Solicitudes
- Reporte General Histórico
- Solicitudes en Proceso
- Solicitudes Liquidadas

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

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

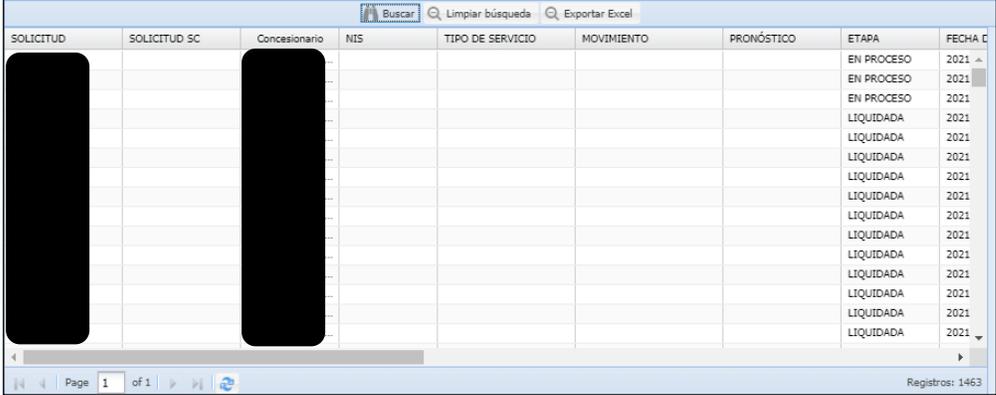
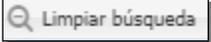
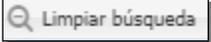
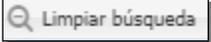
Continúa en la siguiente página...

General de
Solicitudes,
continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Seleccionar la fecha de inicio.</p>  <p>Para seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un mes anterior, Dar clic en  • Un año anterior, dar clic en  el sistema desplegará una ventana que sólo permitirá consultar información con antigüedad no mayor a un año.  <p>Seleccionar el año y el mes a consultar y Dar clic en </p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar el día del mes y año. |
| 4 | <p>Seleccionar la fecha final.</p>  <p>Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior.</p> <p>Nota: Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta Dar clic en </p> |

Continúa en la siguiente página...

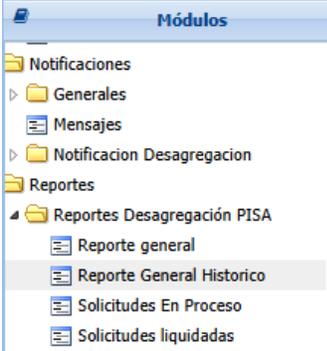
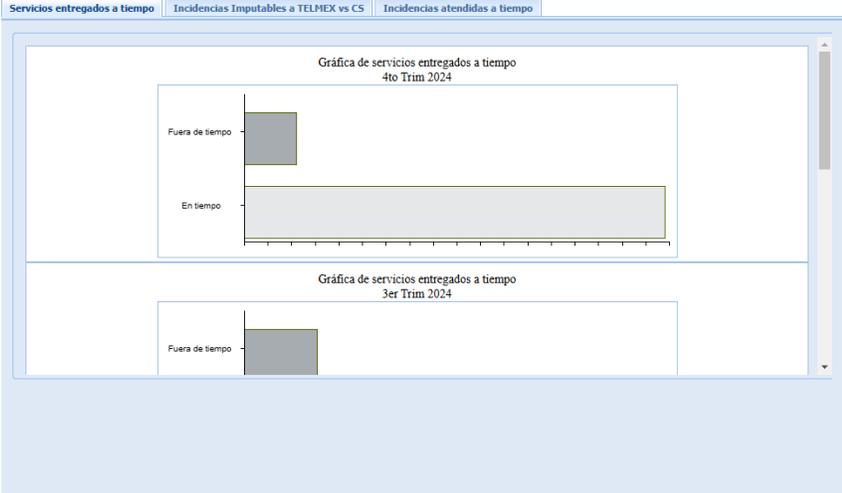
**General de
Solicitudes,**
continuación

| Paso | Acción | | | | | | |
|---|---|-------------------|-------------|-----------------------------------|---|---|---|
| 5 | <p>Dar clic en  el sistema desplegará los registros que cumplan los criterios seleccionados.</p>  | | | | | | |
| 6 | <p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="456 1031 1443 1318"> <thead> <tr> <th data-bbox="456 1031 894 1098">Si se requiere...</th> <th data-bbox="894 1031 1443 1098">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="456 1098 894 1209">Realizar generar un nuevo reporte</td> <td data-bbox="894 1098 1443 1209">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="456 1209 894 1318">Exportar el reporte a un archivo de Excel</td> <td data-bbox="894 1209 1443 1318">Dar clic en </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Realizar generar un nuevo reporte | Dar clic en  | Exportar el reporte a un archivo de Excel | Dar clic en  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | |
| Realizar generar un nuevo reporte | Dar clic en  | | | | | | |
| Exportar el reporte a un archivo de Excel | Dar clic en  | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

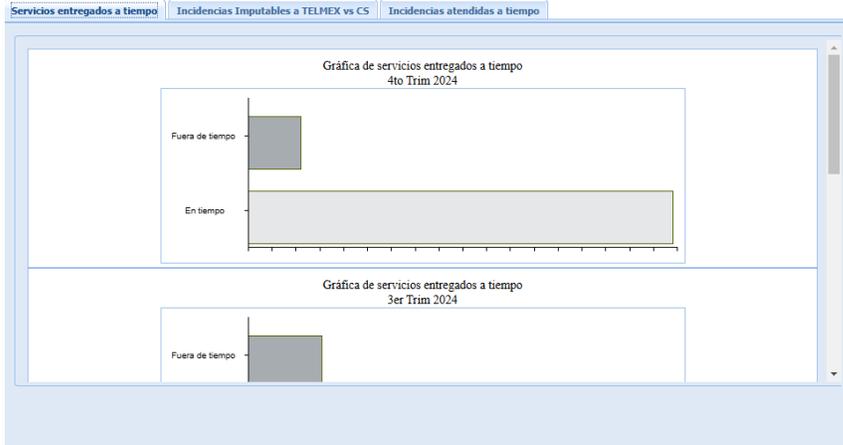
**Reporte
General
Histórico**

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

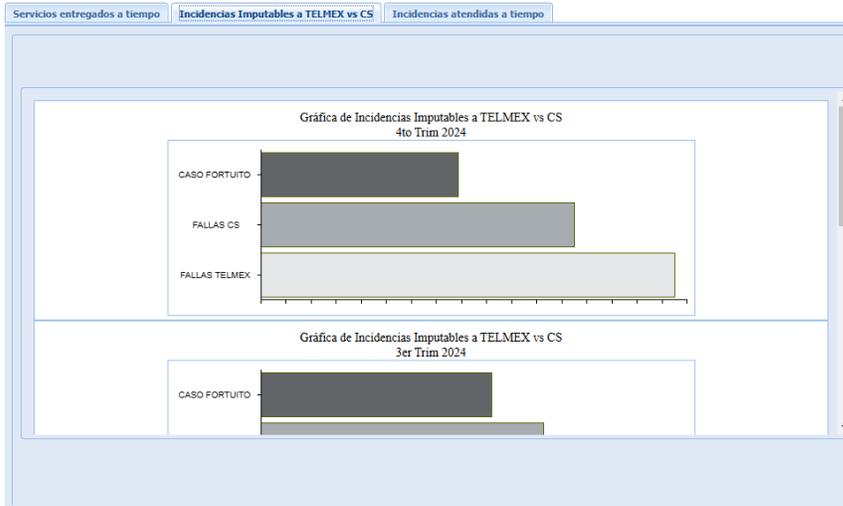
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes Desagregación PISA</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reporte General Histórico; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

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

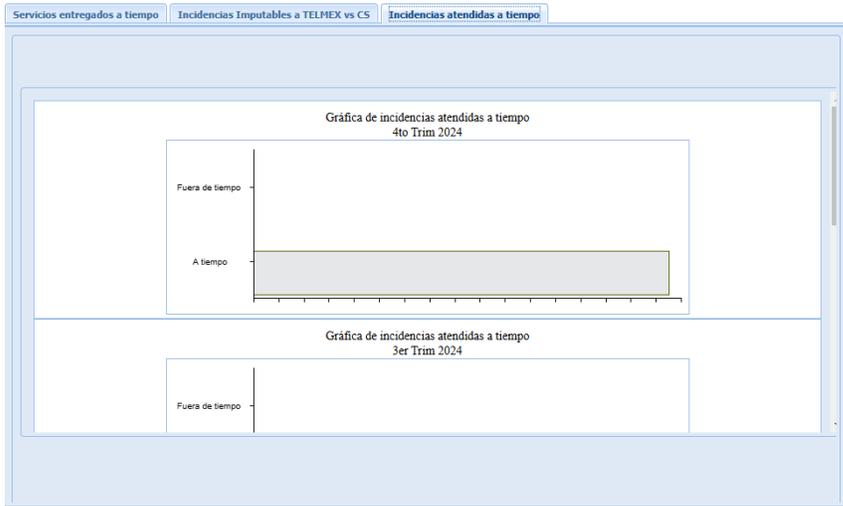
Pestaña: Servicios entregados a tiempo



4 Pestaña: Incidencias Imputables Telmex vs CS



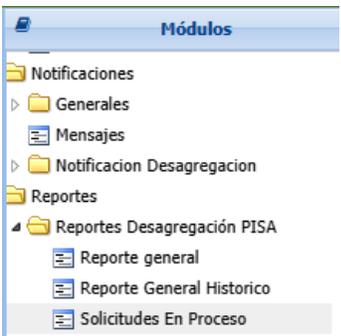
5 Pestaña: Incidencias atendidas a tiempo



Continúa en la siguiente página...

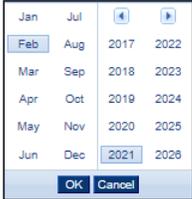
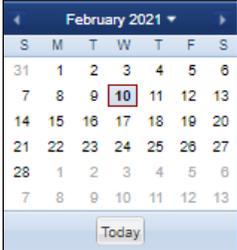
**Solicitudes
en Proceso**

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

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

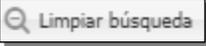
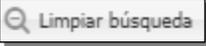
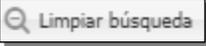
Continúa en la siguiente página...

**Solicitudes
en Proceso,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Seleccionar la fecha de inicio.</p>  <p>Para seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un mes anterior, Dar clic en  • Un año anterior, dar clic en  el sistema desplegará una ventana que sólo permitirá consultar información con antigüedad no mayor a un año.  <p>Seleccionar el año y el mes a consultar y Dar clic en </p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar el día del mes y año seleccionado. |
| 4 | <p>Seleccionar la fecha final.</p>  <p>Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior. Nota: Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta Dar clic en </p> |

Continúa en la siguiente página...

**Solicitudes
en Proceso,**
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|------------------|-----------------------------------|---|---|---|--|--|-----------|---------------|-----|------------|-------------------------|--------------------|-----------------|-------------|---|---|---|------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|---|---|---|------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|---|---|---|------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 5 | <p>Dar clic en  el sistema desplegará los registros que cumplan los criterios seleccionados.</p> <table border="1" data-bbox="483 577 1481 751"> <thead> <tr> <th colspan="8">    </th> </tr> <tr> <th>SOLICITUD</th> <th>CONCESIONARIO</th> <th>NIS</th> <th>MOVIMIENTO</th> <th>TIPO DE SERVICIO SOL...</th> <th>FECHA DE SOLICITUD</th> <th>FECHA CONVENIDA</th> <th>FECHA DE EI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Alta Línea Nueva</td> <td>Reventa Líneas</td> <td>2021-02-09 16:45:10</td> <td>2021-02-12 10:00:00</td> <td>2021-02-12 10:00:00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Alta Línea Nueva</td> <td>Reventa Líneas</td> <td>2021-02-09 16:40:12</td> <td>2021-02-12 10:00:00</td> <td>2021-02-12 10:00:00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Alta Línea Nueva</td> <td>Reventa Datos</td> <td>2021-02-09 16:29:43</td> <td>2021-02-12 10:00:00</td> <td>2021-02-12 10:00:00</td> </tr> </tbody> </table> |    | | | | | | | | SOLICITUD | CONCESIONARIO | NIS | MOVIMIENTO | TIPO DE SERVICIO SOL... | FECHA DE SOLICITUD | FECHA CONVENIDA | FECHA DE EI |  |  |  | Alta Línea Nueva | Reventa Líneas | 2021-02-09 16:45:10 | 2021-02-12 10:00:00 | 2021-02-12 10:00:00 |  |  |  | Alta Línea Nueva | Reventa Líneas | 2021-02-09 16:40:12 | 2021-02-12 10:00:00 | 2021-02-12 10:00:00 |  |  |  | Alta Línea Nueva | Reventa Datos | 2021-02-09 16:29:43 | 2021-02-12 10:00:00 | 2021-02-12 10:00:00 |
|    | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SOLICITUD | CONCESIONARIO | NIS | MOVIMIENTO | TIPO DE SERVICIO SOL... | FECHA DE SOLICITUD | FECHA CONVENIDA | FECHA DE EI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  | Alta Línea Nueva | Reventa Líneas | 2021-02-09 16:45:10 | 2021-02-12 10:00:00 | 2021-02-12 10:00:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  | Alta Línea Nueva | Reventa Líneas | 2021-02-09 16:40:12 | 2021-02-12 10:00:00 | 2021-02-12 10:00:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  | Alta Línea Nueva | Reventa Datos | 2021-02-09 16:29:43 | 2021-02-12 10:00:00 | 2021-02-12 10:00:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | <p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="496 863 1463 1150"> <thead> <tr> <th data-bbox="496 863 935 930">Si se requiere...</th> <th data-bbox="935 863 1463 930">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="496 930 935 1041">Realizar generar un nuevo reporte</td> <td data-bbox="935 930 1463 1041">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1041 935 1150">Exportar el reporte a un archivo de Excel</td> <td data-bbox="935 1041 1463 1150">Dar clic en </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Realizar generar un nuevo reporte | Dar clic en  | Exportar el reporte a un archivo de Excel | Dar clic en  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar generar un nuevo reporte | Dar clic en  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Exportar el reporte a un archivo de Excel | Dar clic en  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

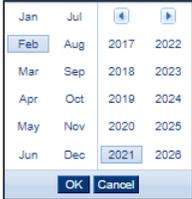
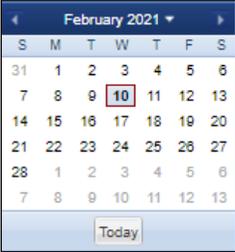
**Solicitudes
Liquidadas**

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

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

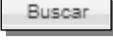
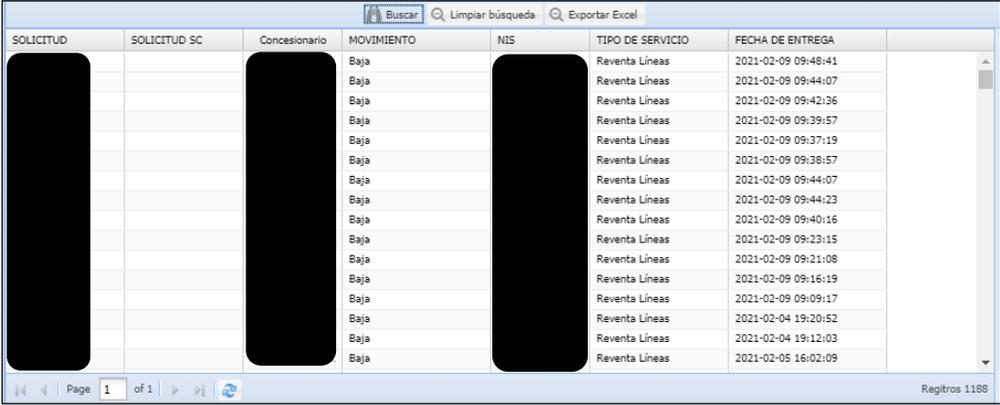
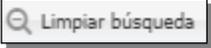
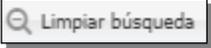
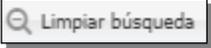
Continúa en la siguiente página...

**Solicitudes
Liquidadas,**
continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Seleccionar la fecha de inicio.</p>  <p>Para seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un mes anterior, Dar clic en  • Un año anterior, dar clic en  el sistema desplegará una ventana que sólo permitirá consultar información con antigüedad no mayor a un año.  <p>Seleccionar el año y el mes a consultar y Dar clic en </p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar el día del mes y año seleccionado. |
| 4 | <p>Seleccionar la fecha final.</p>  <p>Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior.</p> <p>Nota: Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta Dar clic en </p> |

Continúa en la siguiente página...

**Solicitudes
Liquidadas,**
continuación

| Paso | Acción | | | | | | |
|---|---|-------------------|-------------|-----------------------------------|---|---|---|
| 5 | <p>Dar clic en  el sistema desplegará los registros que cumplan los criterios seleccionados.</p>  | | | | | | |
| 6 | <p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="496 1054 1463 1344"> <thead> <tr> <th data-bbox="496 1054 933 1123">Si se requiere...</th> <th data-bbox="933 1054 1463 1123">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="496 1123 933 1234">Realizar generar un nuevo reporte</td> <td data-bbox="933 1123 1463 1234">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1234 933 1344">Exportar el reporte a un archivo de Excel</td> <td data-bbox="933 1234 1463 1344">Dar clic en </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Realizar generar un nuevo reporte | Dar clic en  | Exportar el reporte a un archivo de Excel | Dar clic en  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | |
| Realizar generar un nuevo reporte | Dar clic en  | | | | | | |
| Exportar el reporte a un archivo de Excel | Dar clic en  | | | | | | |

6.4.12 Reportes de incidencias

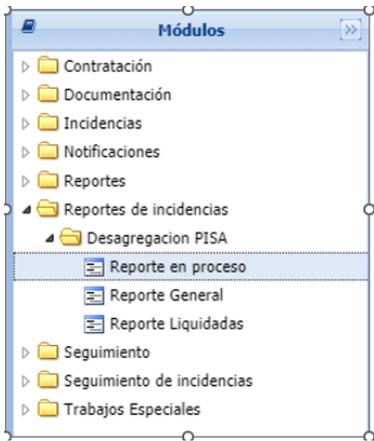
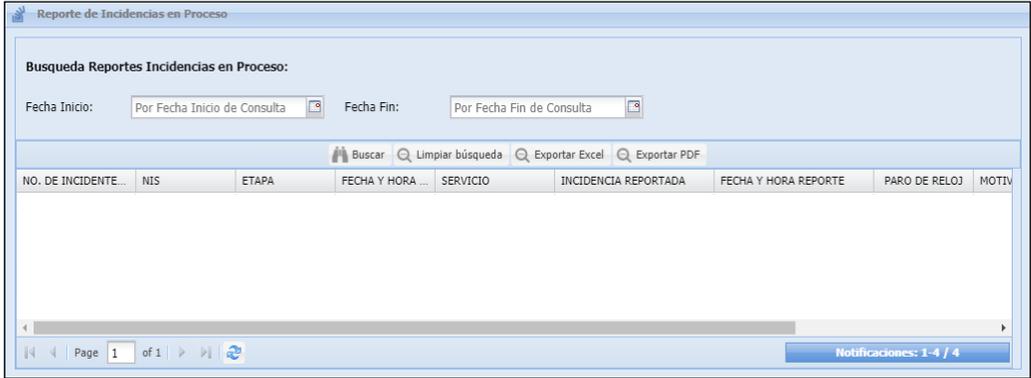
Módulo Reportes de Incidencias

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

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

Reportes en proceso

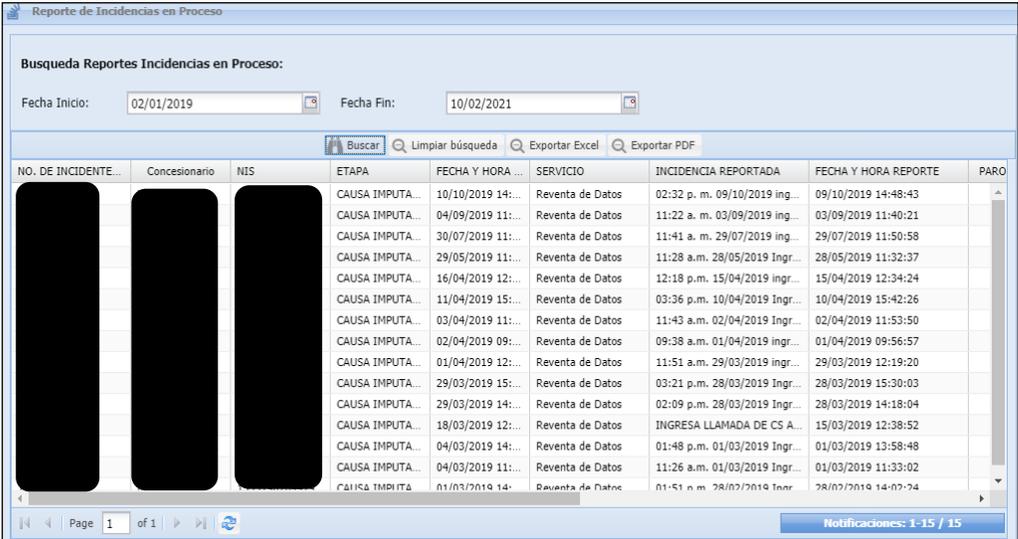
Procedimiento para consultar el reporte de incidencias en proceso.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

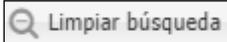
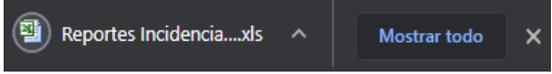
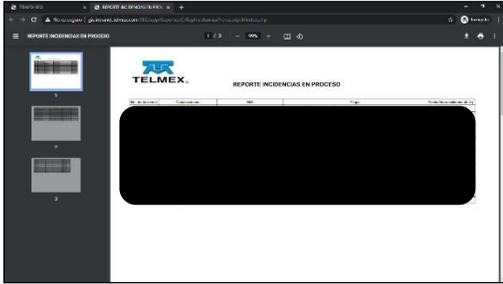
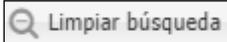
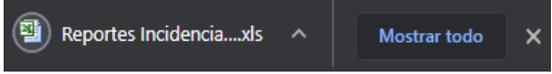
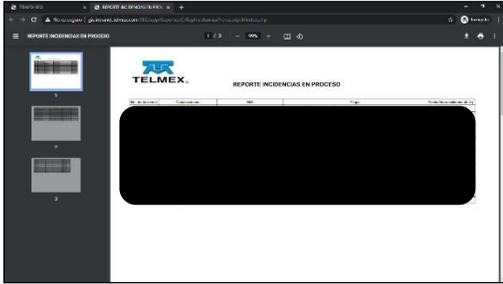
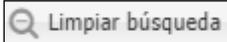
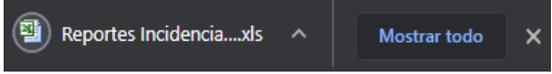
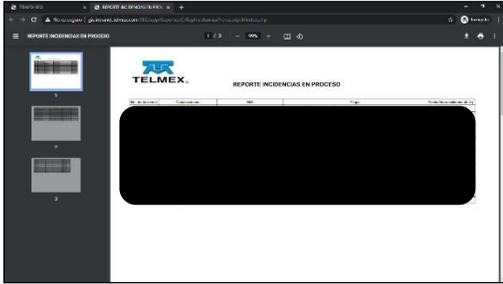
Reportes en proceso, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|--|---------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|----------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|------------|------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|--|
| 3 | <p>Seleccionar los criterios de búsqueda disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de inicio • Fecha final | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | <p>Dar clic en Buscar, el sistema desplegará los registros que coincidan con los criterios seleccionados.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO. DE INCIDENTE...</th> <th>Concesionario</th> <th>NIS</th> <th>ETAPA</th> <th>FECHA Y HORA ...</th> <th>SERVICIO</th> <th>INCIDENCIA REPORTADA</th> <th>FECHA Y HORA REPORTE</th> <th>PARO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>10/10/2019 14:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>02:32 p. m. 09/10/2019 ingr...</td><td>09/10/2019 14:48:43</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>04/09/2019 11:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>11:22 a. m. 03/09/2019 ingr...</td><td>03/09/2019 11:40:21</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>30/07/2019 11:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>11:41 a. m. 29/07/2019 ingr...</td><td>29/07/2019 11:50:58</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>29/05/2019 11:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>11:28 a.m. 28/05/2019 Ingr...</td><td>28/05/2019 11:32:37</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>16/04/2019 12:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>12:18 p.m. 15/04/2019 ingr...</td><td>15/04/2019 12:34:24</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>11/04/2019 15:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>03:36 p.m. 10/04/2019 Ingr...</td><td>10/04/2019 15:42:26</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>03/04/2019 11:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>11:43 a.m. 02/04/2019 Ingr...</td><td>02/04/2019 11:53:50</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>02/04/2019 09:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>09:38 a.m. 01/04/2019 ingr...</td><td>01/04/2019 09:56:57</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>01/04/2019 12:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>11:51 a.m. 29/03/2019 ingr...</td><td>29/03/2019 12:19:20</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>29/03/2019 15:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>03:21 p.m. 28/03/2019 Ingr...</td><td>28/03/2019 15:30:03</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>29/03/2019 14:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>02:09 p.m. 28/03/2019 Ingr...</td><td>28/03/2019 14:18:04</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>18/03/2019 12:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>INGRESA LLAMADA DE CS A...</td><td>15/03/2019 12:38:52</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>04/03/2019 14:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>01:48 p.m. 01/03/2019 Ingr...</td><td>01/03/2019 13:58:48</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>04/03/2019 11:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>11:26 a.m. 01/03/2019 Ingr...</td><td>01/03/2019 11:33:02</td><td></td></tr> <tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>CAUSA IMPUTA...</td><td>01/03/2019 14:...</td><td>Reventa de Datos</td><td>01:51 p.m. 28/02/2019 Ingr...</td><td>28/02/2019 14:07:24</td><td></td></tr> </tbody> </table> | NO. DE INCIDENTE... | Concesionario | NIS | ETAPA | FECHA Y HORA ... | SERVICIO | INCIDENCIA REPORTADA | FECHA Y HORA REPORTE | PARO | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 10/10/2019 14:... | Reventa de Datos | 02:32 p. m. 09/10/2019 ingr... | 09/10/2019 14:48:43 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 04/09/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:22 a. m. 03/09/2019 ingr... | 03/09/2019 11:40:21 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 30/07/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:41 a. m. 29/07/2019 ingr... | 29/07/2019 11:50:58 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 29/05/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:28 a.m. 28/05/2019 Ingr... | 28/05/2019 11:32:37 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 16/04/2019 12:... | Reventa de Datos | 12:18 p.m. 15/04/2019 ingr... | 15/04/2019 12:34:24 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 11/04/2019 15:... | Reventa de Datos | 03:36 p.m. 10/04/2019 Ingr... | 10/04/2019 15:42:26 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 03/04/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:43 a.m. 02/04/2019 Ingr... | 02/04/2019 11:53:50 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 02/04/2019 09:... | Reventa de Datos | 09:38 a.m. 01/04/2019 ingr... | 01/04/2019 09:56:57 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 01/04/2019 12:... | Reventa de Datos | 11:51 a.m. 29/03/2019 ingr... | 29/03/2019 12:19:20 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 29/03/2019 15:... | Reventa de Datos | 03:21 p.m. 28/03/2019 Ingr... | 28/03/2019 15:30:03 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 29/03/2019 14:... | Reventa de Datos | 02:09 p.m. 28/03/2019 Ingr... | 28/03/2019 14:18:04 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 18/03/2019 12:... | Reventa de Datos | INGRESA LLAMADA DE CS A... | 15/03/2019 12:38:52 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 04/03/2019 14:... | Reventa de Datos | 01:48 p.m. 01/03/2019 Ingr... | 01/03/2019 13:58:48 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 04/03/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:26 a.m. 01/03/2019 Ingr... | 01/03/2019 11:33:02 | | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 01/03/2019 14:... | Reventa de Datos | 01:51 p.m. 28/02/2019 Ingr... | 28/02/2019 14:07:24 | |
| NO. DE INCIDENTE... | Concesionario | NIS | ETAPA | FECHA Y HORA ... | SERVICIO | INCIDENCIA REPORTADA | FECHA Y HORA REPORTE | PARO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 10/10/2019 14:... | Reventa de Datos | 02:32 p. m. 09/10/2019 ingr... | 09/10/2019 14:48:43 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 04/09/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:22 a. m. 03/09/2019 ingr... | 03/09/2019 11:40:21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 30/07/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:41 a. m. 29/07/2019 ingr... | 29/07/2019 11:50:58 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 29/05/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:28 a.m. 28/05/2019 Ingr... | 28/05/2019 11:32:37 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 16/04/2019 12:... | Reventa de Datos | 12:18 p.m. 15/04/2019 ingr... | 15/04/2019 12:34:24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 11/04/2019 15:... | Reventa de Datos | 03:36 p.m. 10/04/2019 Ingr... | 10/04/2019 15:42:26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 03/04/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:43 a.m. 02/04/2019 Ingr... | 02/04/2019 11:53:50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 02/04/2019 09:... | Reventa de Datos | 09:38 a.m. 01/04/2019 ingr... | 01/04/2019 09:56:57 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 01/04/2019 12:... | Reventa de Datos | 11:51 a.m. 29/03/2019 ingr... | 29/03/2019 12:19:20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 29/03/2019 15:... | Reventa de Datos | 03:21 p.m. 28/03/2019 Ingr... | 28/03/2019 15:30:03 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 29/03/2019 14:... | Reventa de Datos | 02:09 p.m. 28/03/2019 Ingr... | 28/03/2019 14:18:04 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 18/03/2019 12:... | Reventa de Datos | INGRESA LLAMADA DE CS A... | 15/03/2019 12:38:52 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 04/03/2019 14:... | Reventa de Datos | 01:48 p.m. 01/03/2019 Ingr... | 01/03/2019 13:58:48 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 04/03/2019 11:... | Reventa de Datos | 11:26 a.m. 01/03/2019 Ingr... | 01/03/2019 11:33:02 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CAUSA IMPUTA... | 01/03/2019 14:... | Reventa de Datos | 01:51 p.m. 28/02/2019 Ingr... | 28/02/2019 14:07:24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

Reportes en proceso, continuación

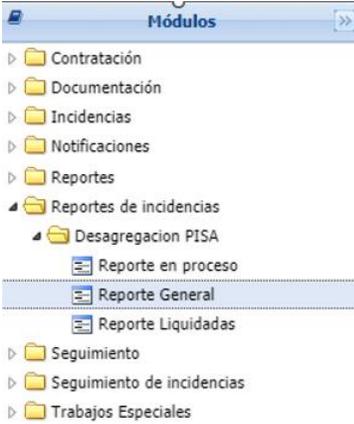
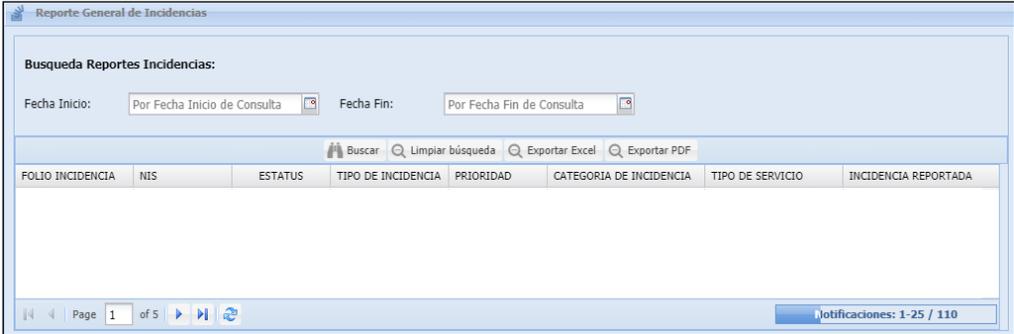
| Paso | Acción | | | | | | | | |
|------------------------------|--|-------------------|-------------|------------------------|---|------------------------------|--|----------------------------|---|
| 5 | <p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se requiere...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

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

Reporte General

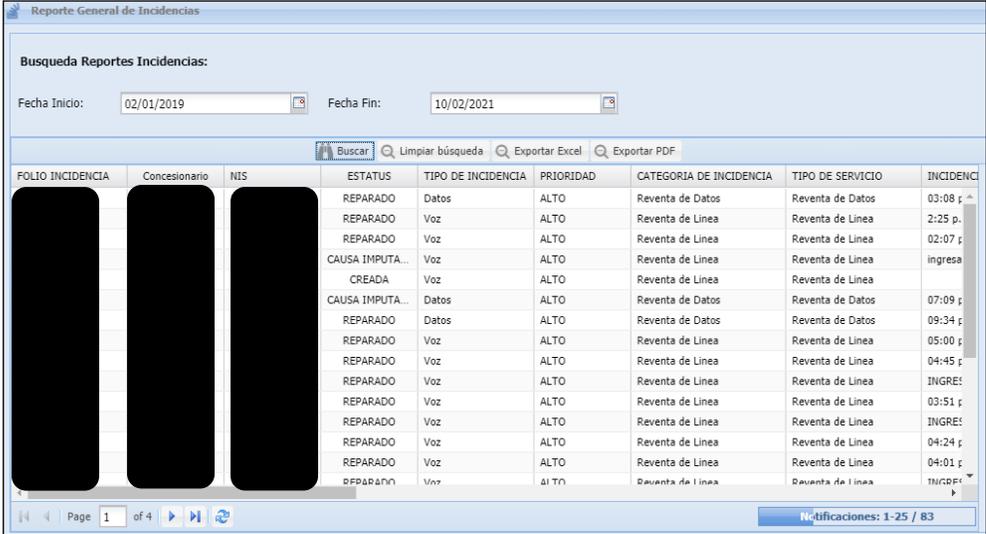
Procedimiento para consultar el reporte general de incidencias.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes De Incidencias.</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reporte General; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 3 | <p>Seleccionar los criterios de búsqueda disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de inicio • Fecha final |

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

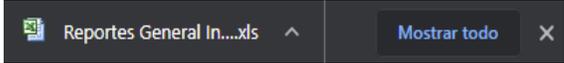
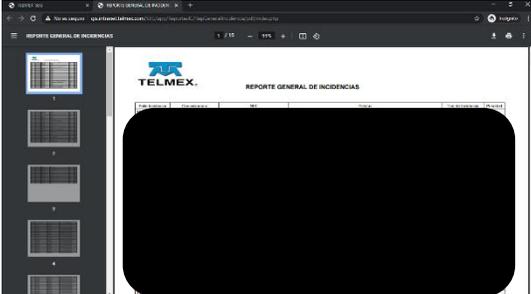
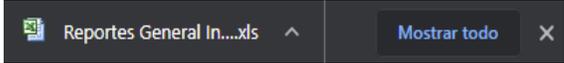
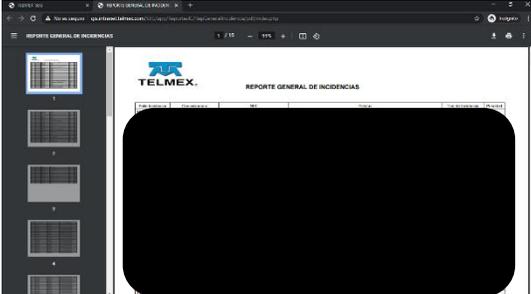
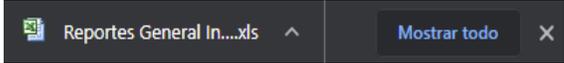
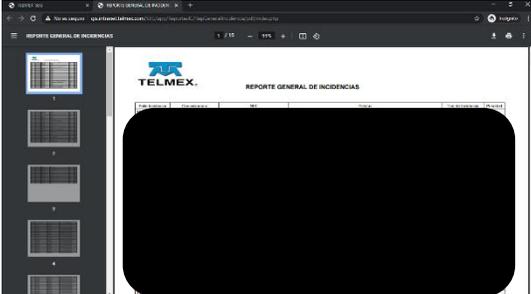
Reporte General, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 4 | <p>Dar clic en Buscar, el sistema desplegará los registros que coincidan con los criterios seleccionados.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

Reporte General, continuación

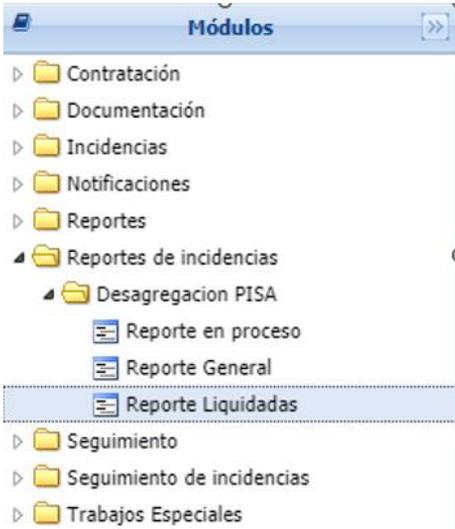
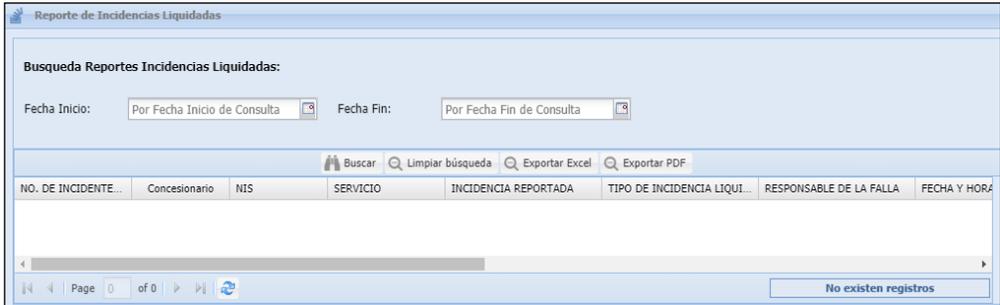
| Paso | Acción | | | | | | | | |
|------------------------------|---|-------------------|-------------|------------------------|---|------------------------------|--|----------------------------|---|
| 5 | <p data-bbox="448 443 1000 474">Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="483 489 1463 1310"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 489 859 525">Si se requiere...</th> <th data-bbox="859 489 1463 525">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 525 859 604">Realizar otra búsqueda</td> <td data-bbox="859 525 1463 604">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 604 859 831">Exportar el archivo en Excel</td> <td data-bbox="859 604 1463 831"> Dar clic en , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación.  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 831 859 1310">Exportar en un formato PDF</td> <td data-bbox="859 831 1463 1310"> Dar clic en , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Realizar otra búsqueda | Dar clic en  | Exportar el archivo en Excel | Dar clic en  , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación.  | Exportar en un formato PDF | Dar clic en  , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | | | |
| Realizar otra búsqueda | Dar clic en  | | | | | | | | |
| Exportar el archivo en Excel | Dar clic en  , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación.  | | | | | | | | |
| Exportar en un formato PDF | Dar clic en  , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

Reporte Liquidadas

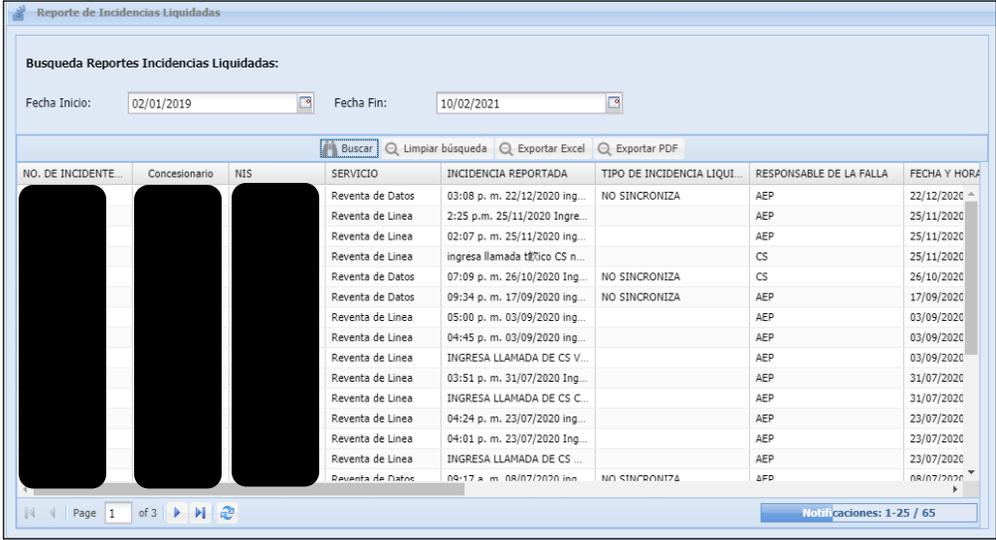
Procedimiento para la consulta del reporte de Incidencias liquidadas de los servicios de desagregación.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal / Reportes / Reportes De incidencias / Desagregación PISA</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Reporte Liquidadas; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 3 | <p>Seleccionar los criterios de búsqueda disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de inicio • Fecha final |

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

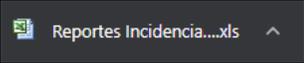
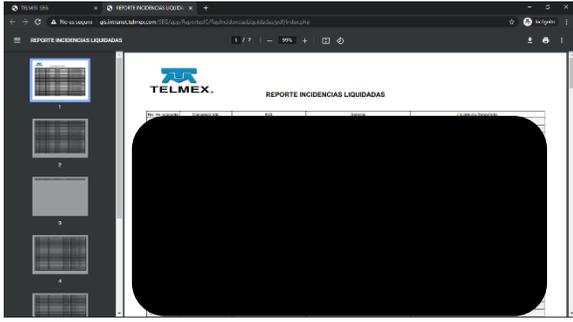
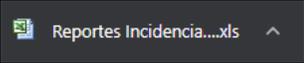
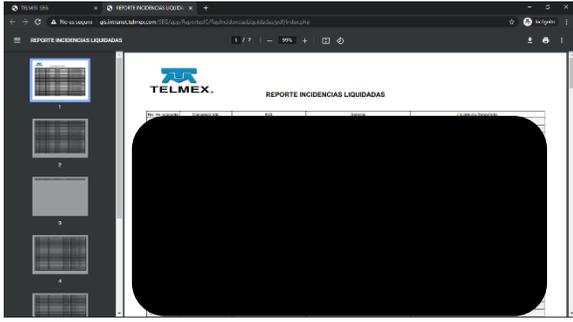
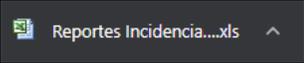
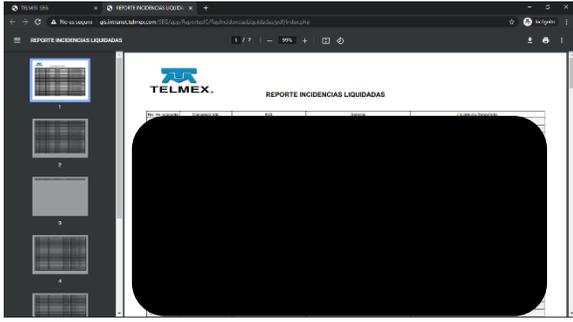
Reporte Liquidadas, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 4 | <p>Dar clic en Buscar, el sistema desplegará los registros que coincidan con los criterios seleccionados.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.12 Reportes de incidencias, continuación...

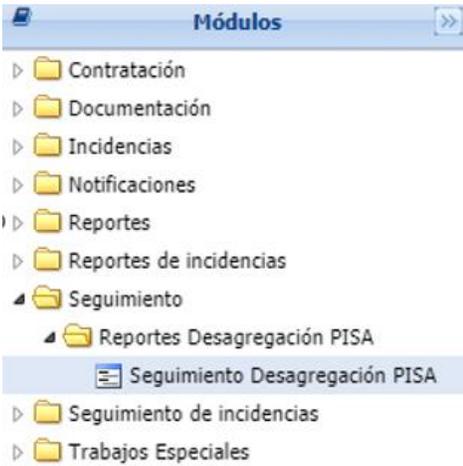
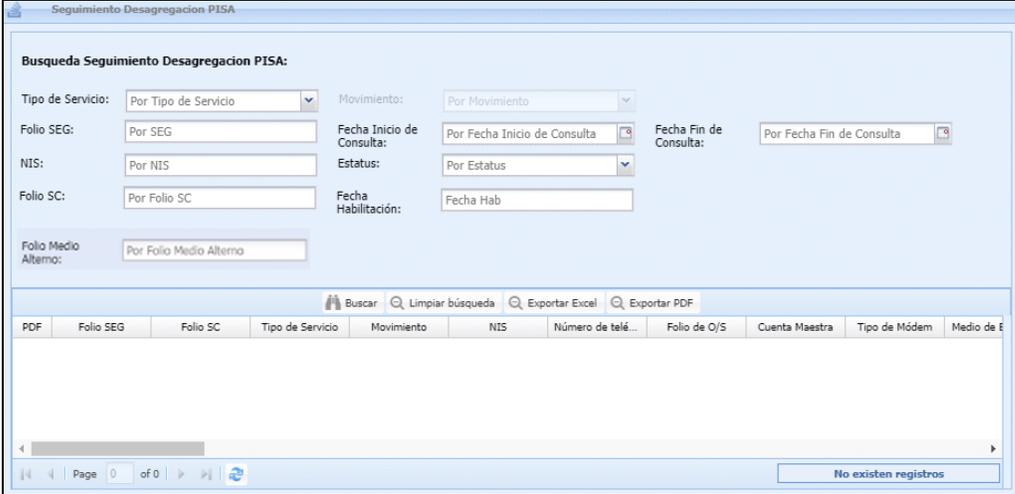
Reporte Liquidadas, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | |
|------------------------------|--|-------------------|-------------|------------------------|---|------------------------------|--|----------------------------|---|
| 5 | <p data-bbox="446 443 998 478">Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="483 489 1463 1304"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 489 860 527">Si se requiere...</th> <th data-bbox="860 489 1463 527">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 527 860 606">Realizar otra búsqueda</td> <td data-bbox="860 527 1463 606">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 606 860 835">Exportar el archivo en Excel</td> <td data-bbox="860 606 1463 835">Dar clic en , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 835 860 1304">Exportar en un formato PDF</td> <td data-bbox="860 835 1463 1304">Dar clic en , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación. </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Realizar otra búsqueda | Dar clic en  | Exportar el archivo en Excel | Dar clic en  , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación.  | Exportar en un formato PDF | Dar clic en  , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | | | |
| Realizar otra búsqueda | Dar clic en  | | | | | | | | |
| Exportar el archivo en Excel | Dar clic en  , el sistema descargará el archivo como se muestra a continuación.  | | | | | | | | |
| Exportar en un formato PDF | Dar clic en  , el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  | | | | | | | | |

6.4.13 Seguimiento

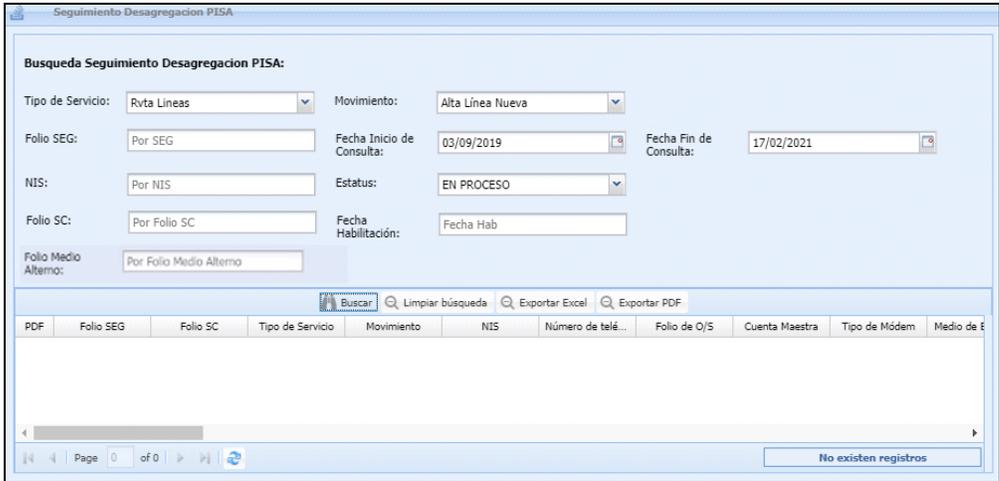
Introducción El módulo de seguimiento permite a los concesionarios consultar todas las solicitudes de Incidencia generadas en el SEG.

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

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

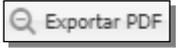
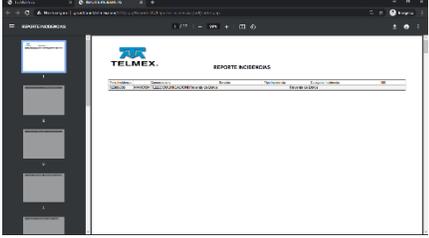
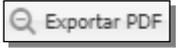
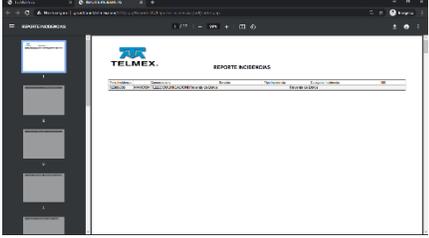
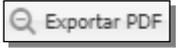
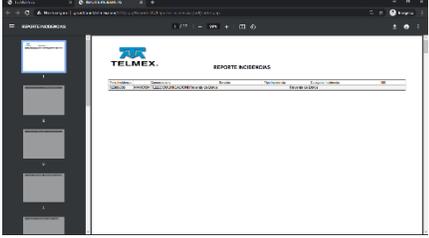
Continúa en la siguiente página...

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Selecciona o Capturar los criterios de búsqueda disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Servicio • Movimiento • Folio SEG • Fecha de inicio de consulta • Fecha final de la consulta • NIS • Estatus • Filo SC • Fecha de Habilitación • Folio Medio Alterno |
| 4 | <p>Dar clic en , el sistema desplegará los registros que coincidan con los criterios seleccionados.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

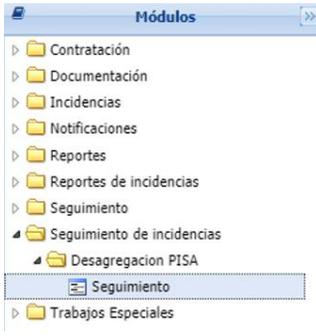
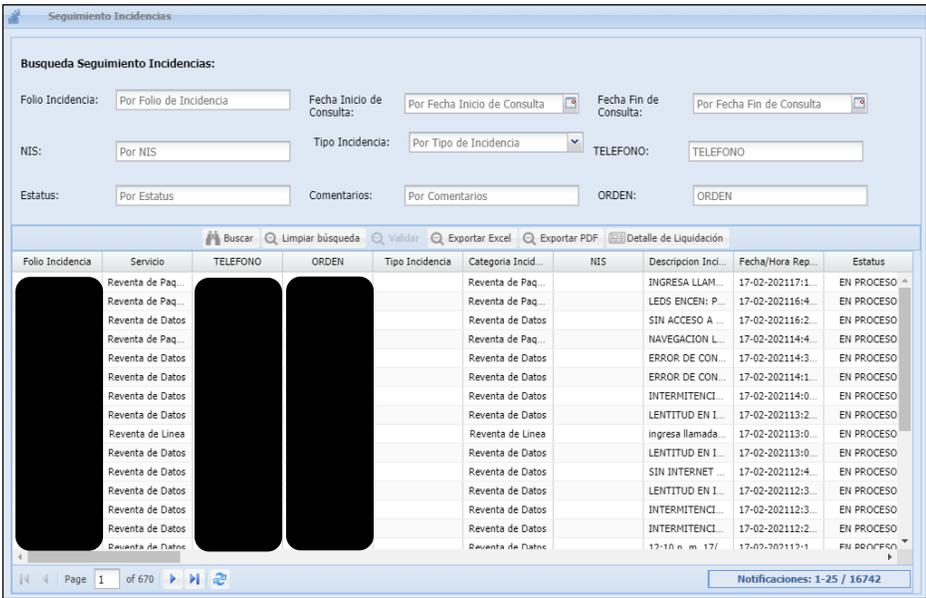
**Consulta y
seguimiento de
solicitudes de
Incidencias,
continuación**

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------------|-------------------|-----------------------------|---|--|--|----------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|---|------------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------|---|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|-----------------------|----------|--------------|---|------------|----------|-----------------------|---|---|---|--|---|
| 5 | <p data-bbox="451 489 1344 520">Seleccionar el registro y Preceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="483 537 1463 1730"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 537 878 577">Si requieres...</th> <th data-bbox="878 537 1463 577">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 577 878 646">Realizar una nueva consulta</td> <td data-bbox="878 577 1463 646">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 646 878 1100">Consultar el detalle de una reagendación</td> <td data-bbox="878 646 1463 1100"> <p data-bbox="894 653 1446 751">Desplazar la pantalla con la barra horizontal, hasta llegar a las últimas columnas.</p> <table border="1" data-bbox="894 758 1446 814"> <thead> <tr> <th>Fecha Objeción</th> <th>Motivos Objeción</th> <th>Fecha Agendaci...</th> <th>Hora Programada</th> <th>Numero Agend...</th> <th>Detalle de Agen...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021-06-22</td> <td>Sin Red Secund...</td> <td>2021-07-05</td> <td>16:00:00</td> <td>3</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="894 821 1430 898">Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana.</p> <table border="1" data-bbox="894 905 1446 1094"> <caption data-bbox="894 905 976 926">Detalle de Agendaciones</caption> <thead> <tr> <th>Fecha Agendación</th> <th>Hora Agendación</th> <th>Tipo Agendación</th> <th>Numero Agendación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021-07-05</td> <td>16:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2021-06-23</td> <td>16:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2021-06-02</td> <td>10:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2021-06-31</td> <td>10:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2021-06-09</td> <td>10:00:00</td> <td>CAUSA DE FUERZA MAYOR</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1100 878 1310">Exportar el resultado en un archivo Excel</td> <td data-bbox="878 1100 1463 1310"> <p data-bbox="894 1129 1446 1234">Dar clic en  el sistema descargará el archivo, como se muestra.</p>  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1310 878 1730">Exportar el resultado de la consulta en un formato PDF</td> <td data-bbox="878 1310 1463 1730"> <p data-bbox="894 1339 1446 1486">Dar clic en  el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.</p>  </td> </tr> </tbody> </table> | Si requieres... | Entonces... | Realizar una nueva consulta | Dar clic en  | Consultar el detalle de una reagendación | <p data-bbox="894 653 1446 751">Desplazar la pantalla con la barra horizontal, hasta llegar a las últimas columnas.</p> <table border="1" data-bbox="894 758 1446 814"> <thead> <tr> <th>Fecha Objeción</th> <th>Motivos Objeción</th> <th>Fecha Agendaci...</th> <th>Hora Programada</th> <th>Numero Agend...</th> <th>Detalle de Agen...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021-06-22</td> <td>Sin Red Secund...</td> <td>2021-07-05</td> <td>16:00:00</td> <td>3</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="894 821 1430 898">Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana.</p> <table border="1" data-bbox="894 905 1446 1094"> <caption data-bbox="894 905 976 926">Detalle de Agendaciones</caption> <thead> <tr> <th>Fecha Agendación</th> <th>Hora Agendación</th> <th>Tipo Agendación</th> <th>Numero Agendación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021-07-05</td> <td>16:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2021-06-23</td> <td>16:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2021-06-02</td> <td>10:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2021-06-31</td> <td>10:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2021-06-09</td> <td>10:00:00</td> <td>CAUSA DE FUERZA MAYOR</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | Fecha Objeción | Motivos Objeción | Fecha Agendaci... | Hora Programada | Numero Agend... | Detalle de Agen... | 2021-06-22 | Sin Red Secund... | 2021-07-05 | 16:00:00 | 3 |  | Fecha Agendación | Hora Agendación | Tipo Agendación | Numero Agendación | 2021-07-05 | 16:00:00 | Reagendacion | 3 | 2021-06-23 | 16:00:00 | Reagendacion | 4 | 2021-06-02 | 10:00:00 | Reagendacion | 2 | 2021-06-31 | 10:00:00 | Reagendacion | 2 | 2021-06-09 | 10:00:00 | CAUSA DE FUERZA MAYOR | 1 | Exportar el resultado en un archivo Excel | <p data-bbox="894 1129 1446 1234">Dar clic en  el sistema descargará el archivo, como se muestra.</p>  | Exportar el resultado de la consulta en un formato PDF | <p data-bbox="894 1339 1446 1486">Dar clic en  el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.</p>  |
| Si requieres... | Entonces... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar una nueva consulta | Dar clic en  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Consultar el detalle de una reagendación | <p data-bbox="894 653 1446 751">Desplazar la pantalla con la barra horizontal, hasta llegar a las últimas columnas.</p> <table border="1" data-bbox="894 758 1446 814"> <thead> <tr> <th>Fecha Objeción</th> <th>Motivos Objeción</th> <th>Fecha Agendaci...</th> <th>Hora Programada</th> <th>Numero Agend...</th> <th>Detalle de Agen...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021-06-22</td> <td>Sin Red Secund...</td> <td>2021-07-05</td> <td>16:00:00</td> <td>3</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="894 821 1430 898">Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana.</p> <table border="1" data-bbox="894 905 1446 1094"> <caption data-bbox="894 905 976 926">Detalle de Agendaciones</caption> <thead> <tr> <th>Fecha Agendación</th> <th>Hora Agendación</th> <th>Tipo Agendación</th> <th>Numero Agendación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021-07-05</td> <td>16:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2021-06-23</td> <td>16:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2021-06-02</td> <td>10:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2021-06-31</td> <td>10:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2021-06-09</td> <td>10:00:00</td> <td>CAUSA DE FUERZA MAYOR</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | Fecha Objeción | Motivos Objeción | Fecha Agendaci... | Hora Programada | Numero Agend... | Detalle de Agen... | 2021-06-22 | Sin Red Secund... | 2021-07-05 | 16:00:00 | 3 |  | Fecha Agendación | Hora Agendación | Tipo Agendación | Numero Agendación | 2021-07-05 | 16:00:00 | Reagendacion | 3 | 2021-06-23 | 16:00:00 | Reagendacion | 4 | 2021-06-02 | 10:00:00 | Reagendacion | 2 | 2021-06-31 | 10:00:00 | Reagendacion | 2 | 2021-06-09 | 10:00:00 | CAUSA DE FUERZA MAYOR | 1 | | | | | | | | | | |
| Fecha Objeción | Motivos Objeción | Fecha Agendaci... | Hora Programada | Numero Agend... | Detalle de Agen... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2021-06-22 | Sin Red Secund... | 2021-07-05 | 16:00:00 | 3 |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha Agendación | Hora Agendación | Tipo Agendación | Numero Agendación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2021-07-05 | 16:00:00 | Reagendacion | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2021-06-23 | 16:00:00 | Reagendacion | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2021-06-02 | 10:00:00 | Reagendacion | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2021-06-31 | 10:00:00 | Reagendacion | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2021-06-09 | 10:00:00 | CAUSA DE FUERZA MAYOR | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Exportar el resultado en un archivo Excel | <p data-bbox="894 1129 1446 1234">Dar clic en  el sistema descargará el archivo, como se muestra.</p>  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Exportar el resultado de la consulta en un formato PDF | <p data-bbox="894 1339 1446 1486">Dar clic en  el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.</p>  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

6.4.14 Seguimiento de Incidencias

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

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

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.14 Seguimiento de Incidencias, continuación...

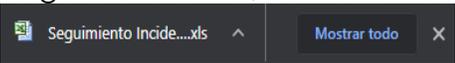
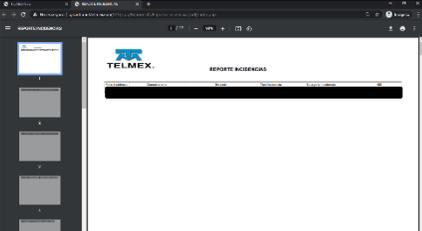
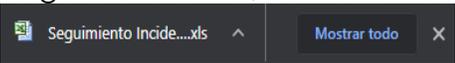
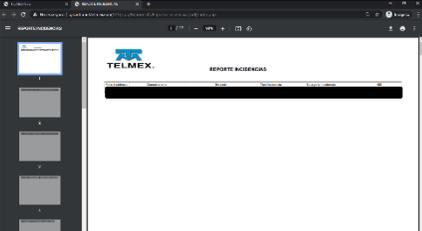
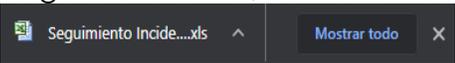
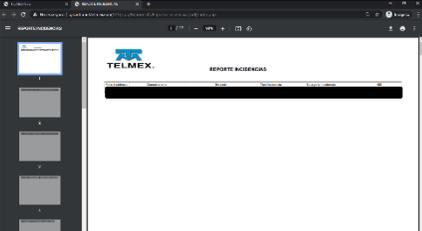
Seguimiento, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Seleccionar o Capturar los criterios de búsqueda que tengas disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio Incidencia • Fecha de inicio de consulta • Fecha final de consulta • NIS • Tipo Incidencia • Teléfono • Estatus • Comentarios • Fecha de habilitación |
| 4 | <p>Dar clic en Buscar, con esta acción el sistema desplegará todos los registros que coincidan los criterios seleccionados.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

6.4.14 Seguimiento de Incidencias, continuación...

Seguimiento, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------|-------------|-----------------------------------|---|---|---|---|---|------------------------------------|--|--|---|
| 5 | <p>Proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="496 443 1461 1789"> <thead> <tr> <th data-bbox="496 443 859 510">Si se requiere...</th> <th data-bbox="859 443 1461 510">Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="496 510 859 594">Realizar generar un nuevo reporte</td> <td data-bbox="859 510 1461 594">Dar clic en </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 594 859 848">Validar que el incidente quedó resuelto Importante: Este botón solo se activa en el estatus En proceso validación CS</td> <td data-bbox="859 594 1461 848">Dar clic en  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 848 859 1052">Exportar el reporte a un archivo de Excel</td> <td data-bbox="859 848 1461 1052">Dar clic en  el sistema descargará el archivo, como se muestra. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1052 859 1419">Exportar el reporte en formato PDF</td> <td data-bbox="859 1052 1461 1419">Dar clic en  el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1419 859 1789">Consultar el detalle de la liquidación. Importante: Únicamente se puede consultar el detalle de la liquidación en estatus Final</td> <td data-bbox="859 1419 1461 1789">Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana. </td> </tr> </tbody> </table> | Si se requiere... | Entonces... | Realizar generar un nuevo reporte | Dar clic en  | Validar que el incidente quedó resuelto Importante: Este botón solo se activa en el estatus En proceso validación CS | Dar clic en   | Exportar el reporte a un archivo de Excel | Dar clic en  el sistema descargará el archivo, como se muestra.  | Exportar el reporte en formato PDF | Dar clic en  el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  | Consultar el detalle de la liquidación. Importante: Únicamente se puede consultar el detalle de la liquidación en estatus Final | Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana.  |
| Si se requiere... | Entonces... | | | | | | | | | | | | |
| Realizar generar un nuevo reporte | Dar clic en  | | | | | | | | | | | | |
| Validar que el incidente quedó resuelto Importante: Este botón solo se activa en el estatus En proceso validación CS | Dar clic en   | | | | | | | | | | | | |
| Exportar el reporte a un archivo de Excel | Dar clic en  el sistema descargará el archivo, como se muestra.  | | | | | | | | | | | | |
| Exportar el reporte en formato PDF | Dar clic en  el sistema abrirá una nueva pestaña en el navegador, como se muestra a continuación.  | | | | | | | | | | | | |
| Consultar el detalle de la liquidación. Importante: Únicamente se puede consultar el detalle de la liquidación en estatus Final | Dar clic en  el sistema desplegará la siguiente ventana.  | | | | | | | | | | | | |

6.4.15 Trabajos Especiales Reventas

Introducción El sistema SEG permite solicitar trabajos especiales de reventa.

Trabajos Especiales

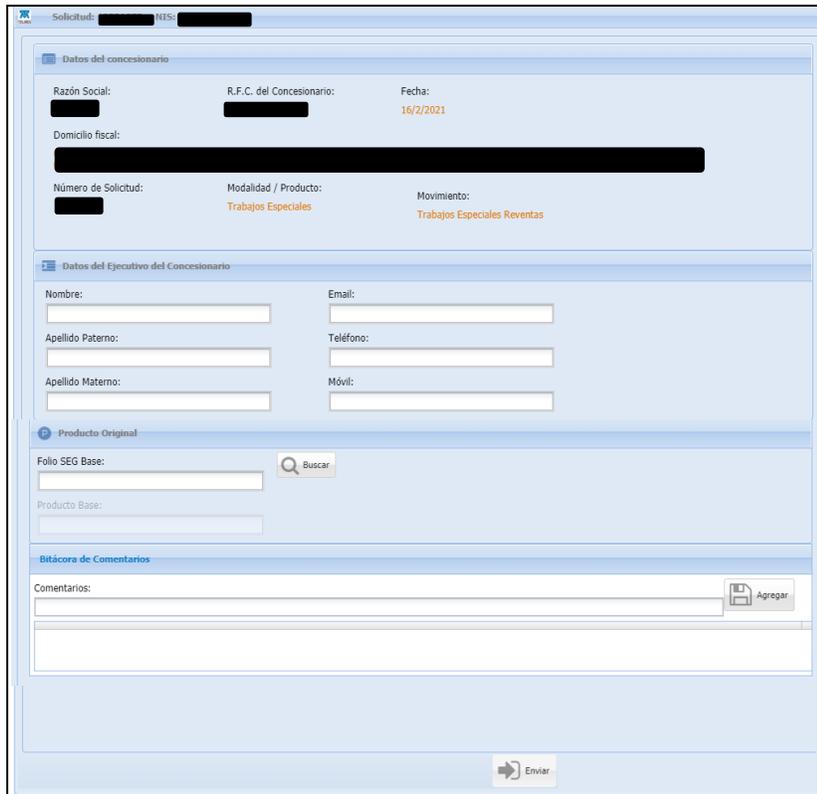
Procedimiento para realizar la solicitud de un trabajo especial para de Reventa de líneas, Reventa de datos y Reventa de paquetes.

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

Continúa en la siguiente página...

6.4.15 Trabajos Especiales Reventas, continuación...

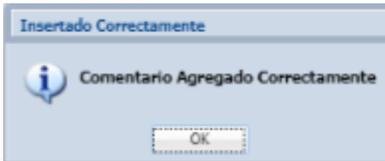
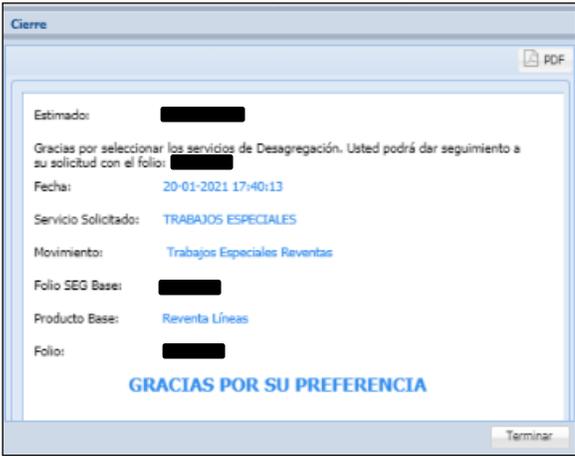
Trabajos Especiales, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 2 | <p>Seleccionar la opción Trabajos Especiales Reventas, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>The screenshot shows a web form with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none">Datos del concesionario: Includes fields for Razón Social, R.F.C. del Concesionario, Fecha (16/2/2021), Domicilio fiscal, Número de Solicitud, Modalidad / Producto (Trabajos Especiales), and Movimiento (Trabajos Especiales Reventas).Datos del Ejecutivo del Concesionario: Includes fields for Nombre, Email, Apellido Paterno, Teléfono, Apellido Materno, and Móvil.Producto Original: Includes a search field for Folio SEG Base and a field for Producto Base.Bitácora de Comentarios: Includes a text area for Comentarios and an 'Agregar' button.An 'Enviar' button is located at the bottom right of the form. |

Continúa en la siguiente página...

6.4.15 Trabajos especiales Reventas, continuación...

Trabajos Especiales, continuación

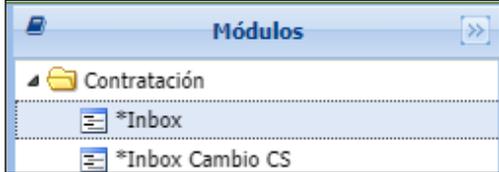
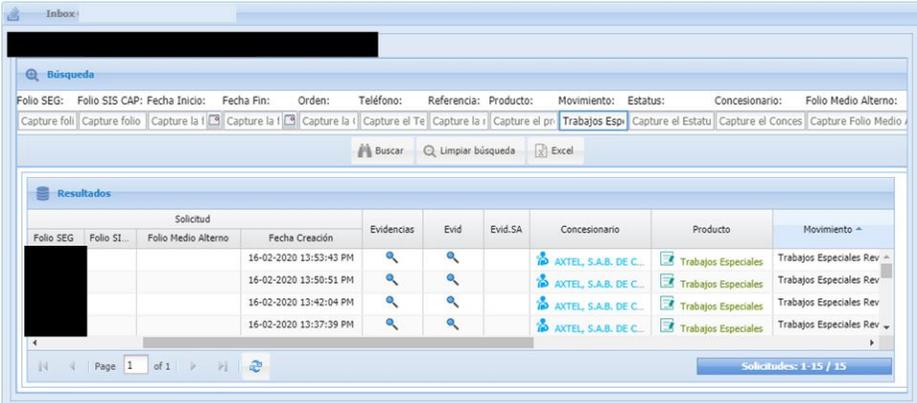
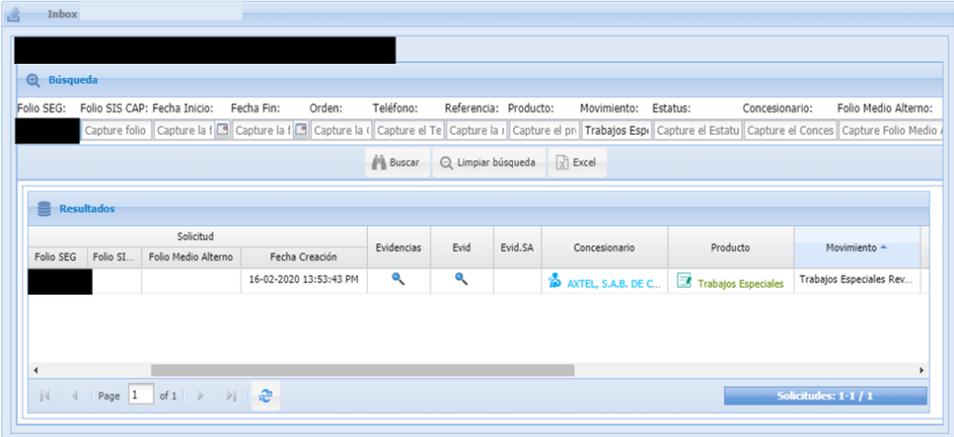
| Paso | Acción |
|------|--|
| 3 | <p>Capturar la información solicitada en cada uno de los siguientes campos de la sección Datos del Ejecutivo del Concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre (s) • Apellido Paterno • Apellido Materno • Email • Teléfono fijo • Teléfono móvil <p>Nota: Esta información solo se captura una vez al día, siempre y cuando no cierres la sesión.</p> |
| 4 | Capturar el Folio SEG Base (El folio original del Alta del servicio) |
| 5 | Dar clic en Buscar , el sistema Mostrará el Producto Base. |
| 6 | <p>Capturar los comentarios necesarios y Dar clic en Agregar, el sistema desplegará la siguiente ventana:</p>  |
| 7 | <p>Dar clic en Enviar, el sistema desplegará la siguiente ventana.</p>  |
| 8 | Dar clic en Terminar . |

Continúa en la siguiente página...

6.4.15 Trabajos especiales Reventas, continuación...

Consulta del folio de Trabajo Especial

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

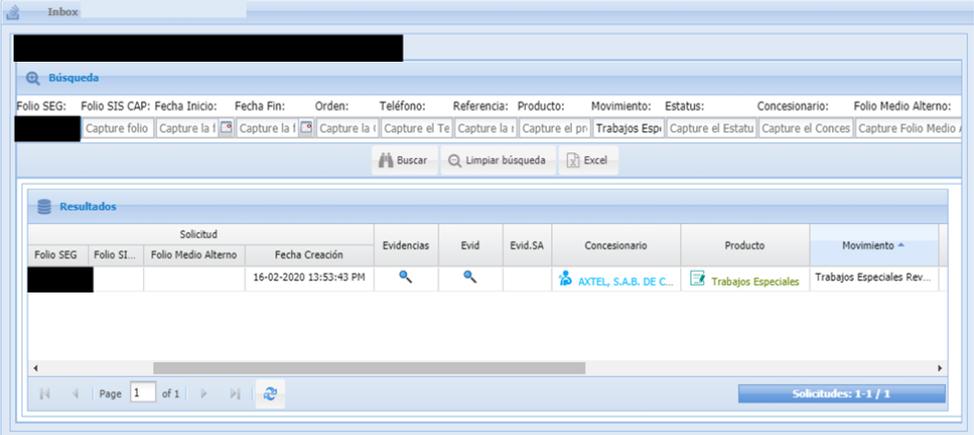
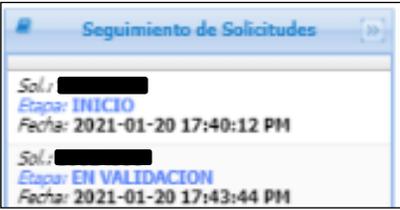
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | Localizar en la pantalla el Menú principal / Contratación .  |
| 2 | Seleccionar la opción Inbox , con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  |
| 3 | Capturar el Folio SEG y Dar clic en Buscar , el sistema despliega el resultado, como se muestra a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

Continúa en la siguiente página...

6.4.15 Trabajos especiales Reventas, continuación...

Seguimiento a la cotización

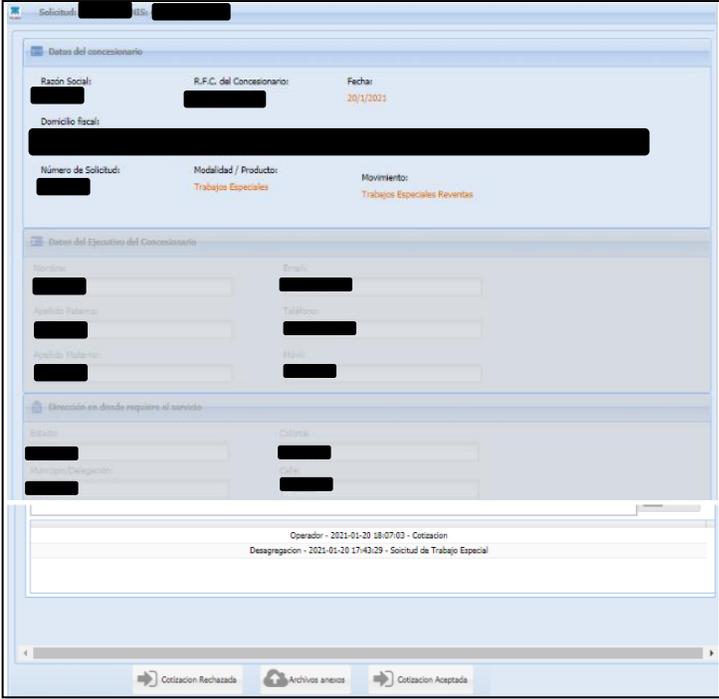
Seguimiento a la solicitud de trabajos especiales, realiza los siguientes pasos, desde el Inbox:

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

Continúa en la siguiente página...

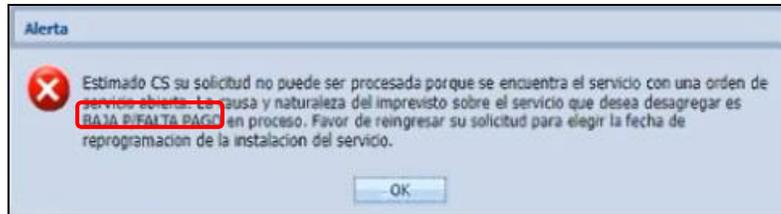
6.4.15 Trabajos especiales Reventas, continuación...

Seguimiento a la cotización, continuación

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

Desagregaciones no concluidas

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



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

Inbox Candidatos a Desagregacion

Busqueda: Consulta Servicios Candidatos a Desagregacion

Producto: Seleccione el Producto Teléfono: [Redacted]

Buscar Limpia búsqueda Excel

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

Page 1 of 2 Registros: 1-25 / 48

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

Descarga del reporte

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

TELMEX.

SEG - REPORTE Candidatos a Desagregacion: [Redacted]

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

REPORTES REPORTE Candidatos a Desagregacion

Continúa en la siguiente página...

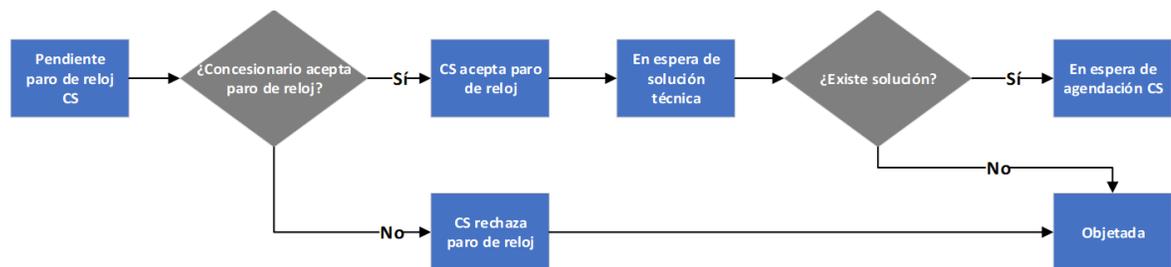
Objeciones, paro de reloj y reagendación

Objeciones

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

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

Los estatus por lo que puede pasar la solicitud son:

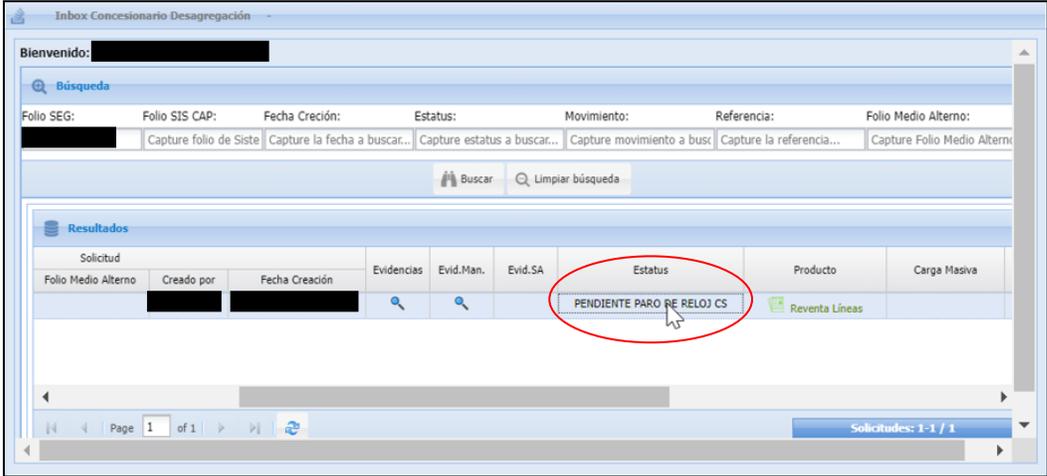


Continúa en la siguiente página...

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

Inbox seguimiento a objeciones

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Ingresar a la opción de Inbox.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capturar el Folio SEG a consultar. • Dar clic en Buscar, el sistema desplegará el registro del folio SEG.  <p><u>Nota:</u> Las Solicitudes que presenten alguna dificultad técnica en campo, se procederá a indicar en el sistema dentro del Inbox Desagregación el estatus de "Pendiente paro de reloj CS".</p> |
| 2 | <p>Seleccionar el renglón de la solicitud y dar clic en:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

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

Inbox seguimiento a objeciones, continuación

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

The screenshot shows the 'Inbox Concesionario Desagregación' interface. The main area displays a table of requests with columns for 'Folio Medio Alterno', 'Creado por', 'Fecha Creación', 'Evidencias', 'Evid.Man.', 'Evid.SA', 'Estatus', 'Producto', and 'Carga Masiva'. A request with the status 'PENDIENTE PARO DE RELOJ CS' is visible. On the right, a sidebar titled 'Seguimiento de Solicitudes' shows a history of status changes for the selected request, with the entry 'PENDIENTE PARO DE RELOJ CS' circled in red.

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

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Dar clic en  de la columna Evidencias, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana.</p> <p>Seleccionar la pestaña Objeción para consultar el Motivo de Objeción, causa y naturaleza como se muestra a continuación.</p> |

Evidencias

Evidencias Reagendación **Objeción** Activación Central

| Teléfono | Orden de Servicio | Fecha Objeción | Motivo Objeción | Causa/Naturaleza |
|------------|-------------------|----------------|--------------------|--|
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | Sin red secundaria | Sin bucle disponible por saturación del distrito/caja de distribución al domicilio del cliente |

Page 0 of 0

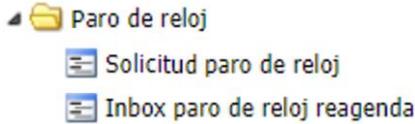
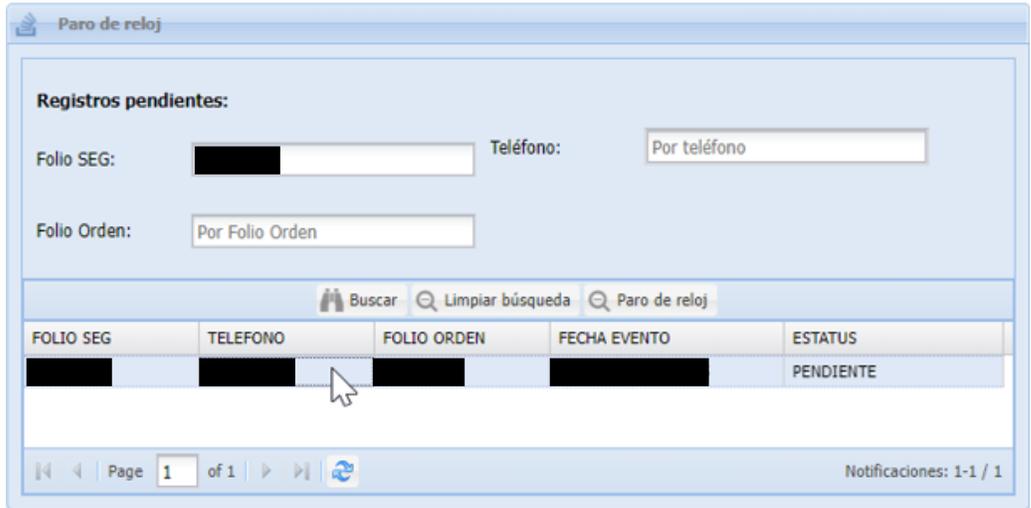
Continúa en la siguiente página...

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

Solicitud del Paro de Reloj

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar la aceptación o rechazo del paro de reloj, en respuesta a la notificación de la objeción técnica por parte de Telmex / Telnor, donde el CS contará con 3 (tres) días hábiles para solicitar por medio del SEG el proceso de paro de reloj para la búsqueda de una solución alternativa. Si el CS no responde una vez transcurrido este plazo o responde rechazando la objeción y el paro de reloj, se cancelará la solicitud del Servicio en el SEG. Este plazo de 3 (tres) días hábiles para recibir la solicitud de paro de reloj del CS se contabilizará aparte de los plazos para la búsqueda de la solución alternativa y su implementación.

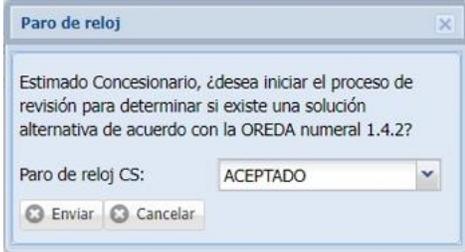
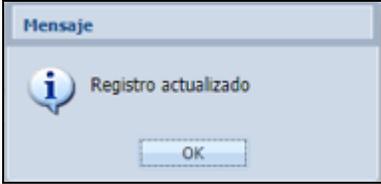
Nota: El plazo para que Telmex / Telnor notifique al CS el resultado de la búsqueda efectuada y su implementación, ya sea que exista o no la alternativa de solución será de máximo 5 (cinco) días hábiles a partir de la solicitud de paro de reloj por parte del CS, conforme a las siguientes condiciones.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Localizar del Menú Contratación.</p>  |
| 2 | <p>Selecciona la opción “Solicitud paro de reloj” y el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  <p>Donde localizarás la solicitud mediante su folio SEG y el botón Buscar.</p> |

Continúa en la siguiente página...

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

Paro de Reloj, continuación

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Da clic en  Paro de reloj y aparecerá la siguiente ventana para Aceptar o Rechazar el paro de reloj.</p>  |
| 4 | <p>Da clic en Enviar y aparecerá la siguiente ventana de confirmación.</p>  <p>Cambiando al estatus "CS ACEPTA PARO DE RELOJ".</p>  |

Continúa en la siguiente página...

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

Paro de Reloj, continuación

Y en el seguimiento aparecerá el siguiente estatus “**En Espera de solución técnica**”.

The screenshot shows the 'Inbox Concesionario Desagregación' interface. The main window displays a search results table with the following data:

| SEG | Folio SIS CAP | Folio Medio Alterno | Creado por | Fecha Creación | Evidencias | Evid.Man. | Evid.SA | Estatus | Proc |
|------|---------------|---------------------|------------|----------------|------------|-----------|---------|----------------------------------|-------|
| 8458 | | | | | | | | EN ESPERA DE SOLUCION DE TECNICA | Reven |

On the right side, a 'Seguimiento de Solicitudes' panel shows a list of request stages. The current stage is circled in red:

- Sol.: [Redacted]
- Etapa: INICIO
- Fecha: 2022-07-19 12:04:16 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: CREADA/EN PROCESO
- Fecha: 2022-07-19 12:08:00 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: EN PROCESO
- Fecha: 2022-07-19 12:12:40 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: PENDIENTE PARO DE RELOJ CS
- Fecha: 2022-07-20 13:56:59 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: CS ACEPTA PARO DE RELOJ
- Fecha: 2022-07-20 16:35:02 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: EN ESPERA DE SOLUCION DE TEC...
- Fecha: 2022-07-20 16:35:02 PM

Una vez que la solución técnica ha sido exitosa, pasará a la etapa “**En Espera de Agendación CS**”.

The screenshot shows the 'Inbox Concesionario Desagregación' interface. The main window displays a search results table with the following data:

| SEG | Folio SIS CAP | Folio Medio Alterno | Creado por | Fecha Creación | Evidencias | Evid.Man. | Evid.SA | Estatus | Proc |
|------|---------------|---------------------|------------|----------------|------------|-----------|---------|-------------------------|-------|
| 8458 | | | | | | | | EN ESPERA AGENDACION CS | Reven |

On the right side, a 'Seguimiento de Solicitudes' panel shows a list of request stages. The current stage is circled in red:

- Sol.: [Redacted]
- Etapa: INICIO
- Fecha: 2022-07-19 12:04:16 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: CREADA/EN PROCESO
- Fecha: 2022-07-19 12:08:00 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: EN PROCESO
- Fecha: 2022-07-19 12:12:40 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: PENDIENTE PARO DE RELOJ CS
- Fecha: 2022-07-20 13:56:59 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: CS ACEPTA PARO DE RELOJ
- Fecha: 2022-07-20 16:35:02 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: EN ESPERA DE SOLUCION DE TEC...
- Fecha: 2022-07-20 16:35:02 PM
- Sol.: [Redacted]
- Etapa: EN ESPERA AGENDACION CS
- Fecha: 2022-07-20 16:40:33 PM

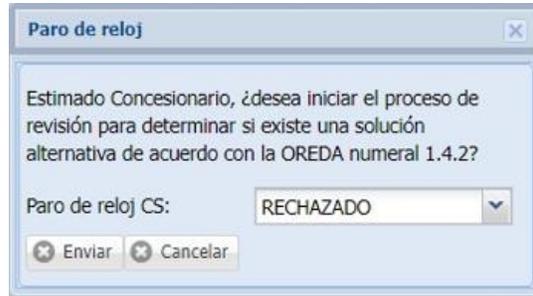
| Paso | Acción |
|------|---|
| 5 | Ingresa a la parte de Inbox paro de reloj reagenda para realizar esta actividad. |

Continúa en la siguiente página...

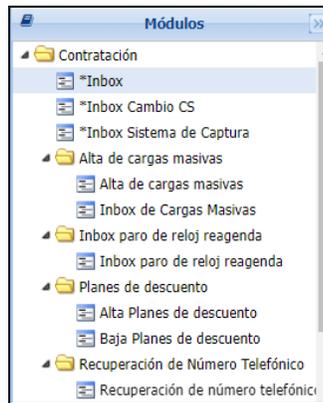
Objeciones, paro de reloj y reagendación, continuación...

Rechazo del Paro de Reloj

En el caso de que se rechace el Paro de Reloj, la solicitud se cancelará.



En el Inbox.



Se localizará con su folio SEG el seguimiento de la solicitud, con estatus Cancelada.

| Folio SEG: | Folio SIS CAP: | Fecha Creación: | Estatus: | Movimiento: | Referencia: | Folio Medio Alterno: |
|------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|
| [Redacted] | Capture folio de Siste | Capture la fecha a buscar... | Capture estatus a buscar... | Capture movimiento a busc | Capture la referencia... | Capture Folio Medio Alterno. |

| Estado por | Fecha Creación | Evidencias | Evid.Man. | Evid.SA | Estatus | Producto | Carga Masiva | Movimiento |
|------------|----------------|------------|------------|------------|-----------|------------------|--------------|------------------|
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | CANCELADA | Reventa Paquetes | [Redacted] | Alta Línea Nueva |

Log de eventos:

- Sol: [Redacted]
- Etapa: INICIO
- Fecha: 2022-06-29 10:49:23 AM
- Sol: [Redacted]
- Etapa: CREADA/EN PROCESO
- Fecha: 2022-06-29 10:51:00 AM
- Sol: [Redacted]
- Etapa: EN PROCESO
- Fecha: 2022-06-29 10:57:26 AM
- Sol: [Redacted]
- Etapa: PENDIENTE PARO DE RELOJ
- Fecha: 2022-06-29 11:04:55 AM
- Sol: [Redacted]
- Etapa: CS RECHAZA PARO DE RELOJ
- Fecha: 2022-06-29 11:07:34 AM
- Sol: [Redacted]
- Etapa: CANCELADA
- Fecha: 2022-06-29 11:08:22 AM

Continúa en la siguiente página...

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

Rechazo del Paro de Reloj, continuación

Seleccionar la pestaña **Objeción** para consultar el **Motivo de Objeción**, causa y naturaleza como se muestra a continuación.

| Teléfono | Orden de Servicio | Fecha Objeción | Motivo Objeción | Causa/Naturaleza |
|----------|-------------------|----------------|---------------------------|------------------|
| ██████ | ██████ | ██████ | Cliente no desea servicio | |

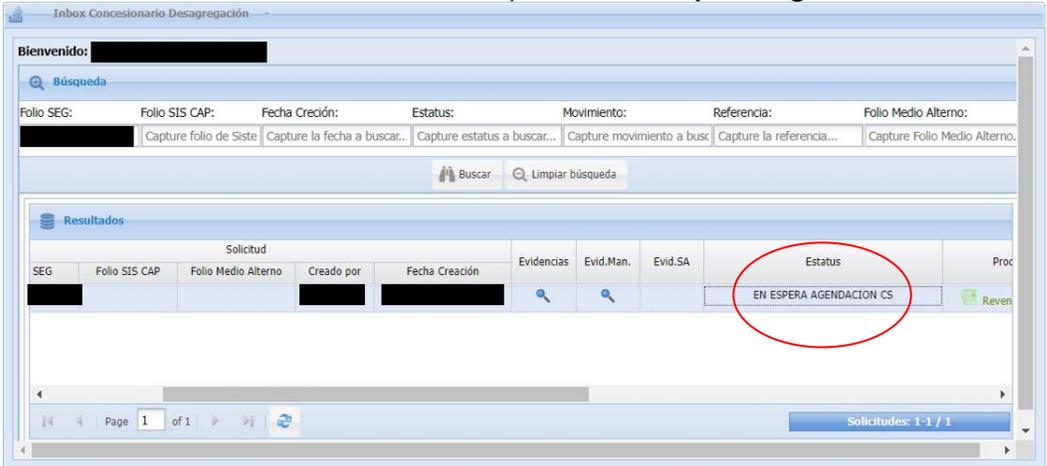
Nota: El Concesionario tiene 48 horas una vez que el estatus de la solicitud cambio a **"Pendiente paro de reloj CS"**, si no da respuesta se tomará como un rechazo.

Continúa en la siguiente página...

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

En espera agendación CS

A continuación se presentan los pasos a seguir para realizar la consulta de solicitudes que pasaron por Paro de reloj y en las cuales se notifica una alternativa de solución, identificándolas con el estatus "En espera agendación CS".

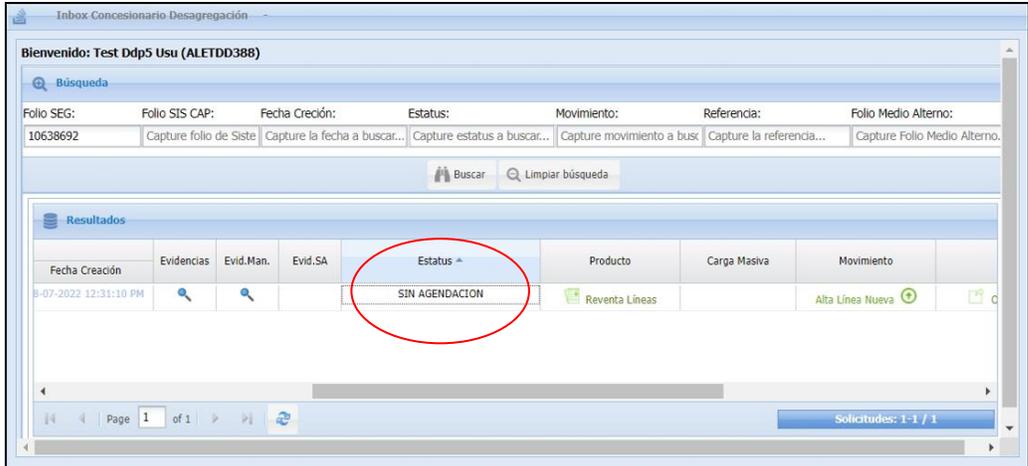
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando:</p> <p>Observe en la columna Estatus la leyenda "En espera agendación CS".</p>  |
| 2 | <p>Despliegue el Seguimiento de solicitudes para observar el estatus por las que ha pasado la solicitud, como se muestra a continuación.</p>  <p>Observe el estatus en que se encuentra la solicitud "En espera agendación CS".</p> |
| 3 | <p>Realizar el procedimiento de Agendación, para dar continuidad a la solicitud en estatus "En espera agendación CS".</p> |

Continúa en la siguiente página...

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

Sin agendación

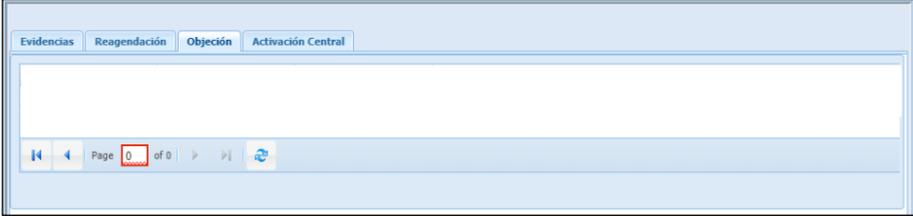
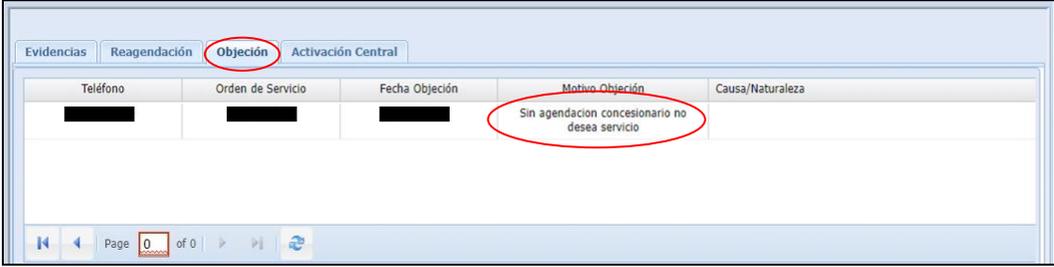
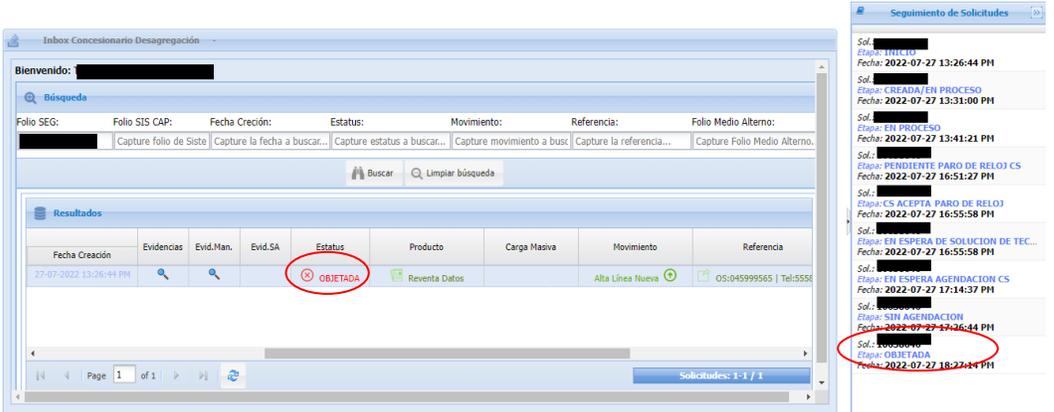
Recuerda que de no realizar el proceso de agendación de la solicitud con estatus de **“En espera agendación CS”**, el sistema coloca el estatus **“Sin agendación”** y posteriormente cambia a estatus de **“Objetada”**.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando:</p>  <p>Observe la columna Estatus la leyenda con el estatus de la solicitud “Sin Agendación”.</p> |
| 2 | <p>Despliegue el seguimiento de solicitudes para observar las etapas por las que ha pasado la solicitud, como se muestra a continuación.</p>  <p>Observe la etapa en la que se encuentra la solicitud “Sin Agendación”.</p> |

Continúa en la siguiente página...

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

Sin
agendación,
continuación

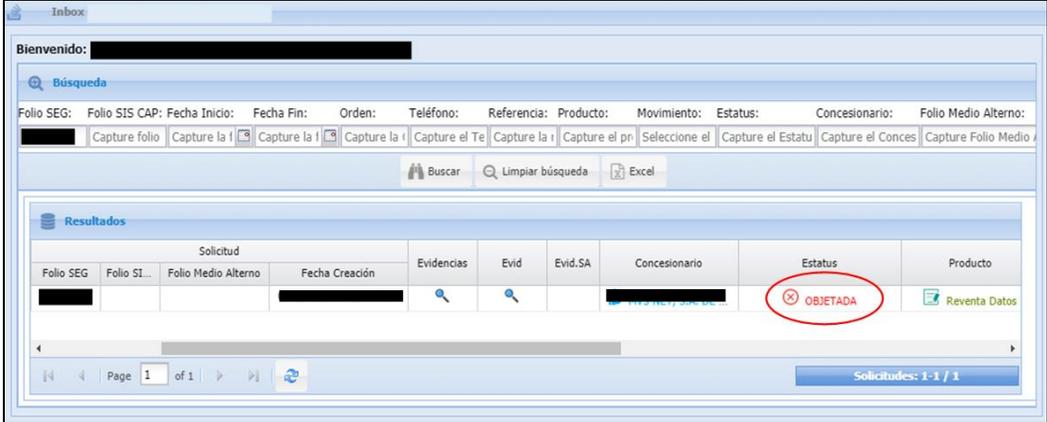
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Dar clic en  de la columna Evidencias, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana.</p>  |
| 4 | <p>Seleccionar la pestaña Objeción, para conocer el Motivo de Objeción, como se muestra a continuación.</p>  <p>Observar el motivo de objeción indica “Sin Agendación Concesionario no desea servicio”.</p> |
| 5 | <p>Dar seguimiento y observe que la solicitud se encuentra en estatus Objetada, como se muestra a continuación.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

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

Objetada

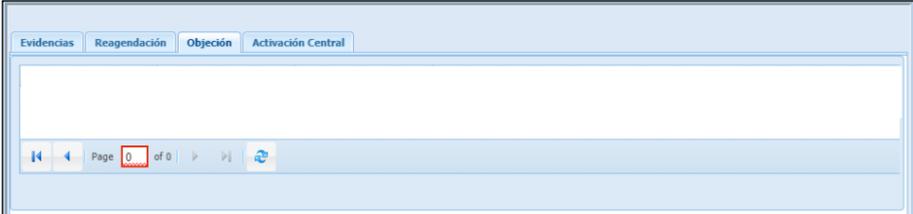
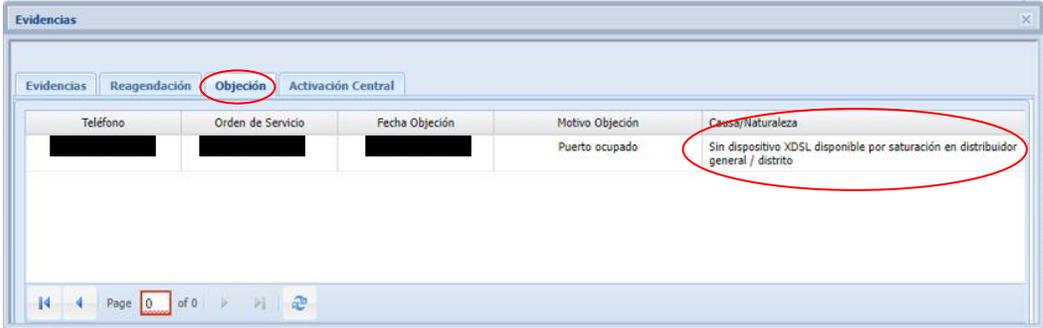
A continuación se presentan los pasos a seguir para realizar la consulta de solicitudes que pasaron por Paro de reloj y en las cuales, no se encontró una solución alternativa que permita la instalación, identificándolas con el estatus "Objetada".

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando:</p>  <p>Observe la columna Estatus la leyenda con el estatus de la solicitud "Objetada".</p> |
| 2 | <p>Despliegue el Seguimiento de solicitudes para observar los estatus por las que ha pasado la solicitud, como se muestra a continuación.</p>  <p>Observe el estatus en que se encuentra la solicitud "Objetada" habiendo pasado la etapa "En espera de solicitud Técnica".</p> |

Continúa en la siguiente página...

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

Objetada,
continuación

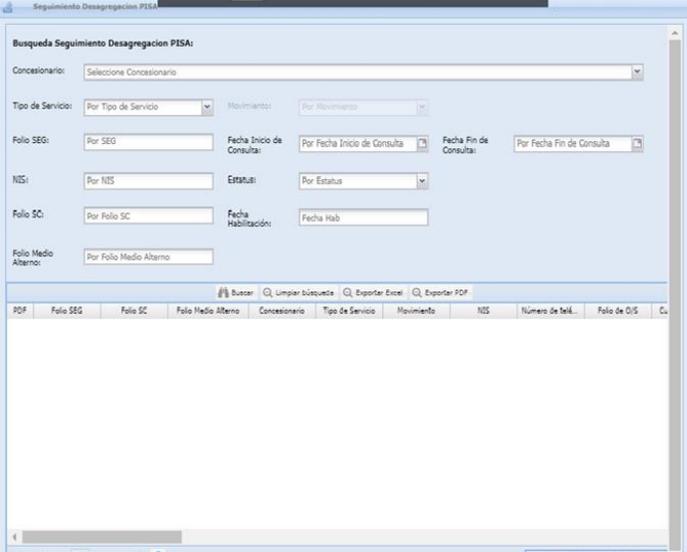
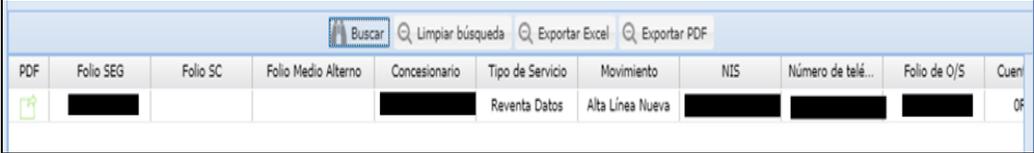
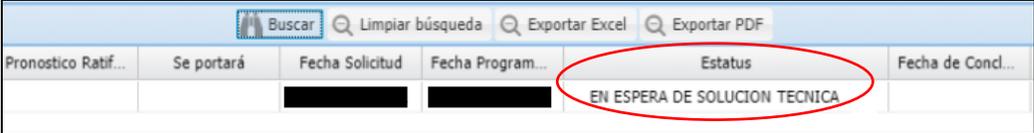
| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Dar clic en  de la columna Evidencias, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana.</p>  |
| 4 | <p>Seleccionar la pestaña Objeción, para conocer el Motivo de Objeción, como se muestra a continuación.</p>  <p>Observa el motivo de objeción indicado.</p> |

Continúa en la siguiente página...

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

Seguimiento Desagregación PISA

A continuación, se presentan los pasos a seguir para la consulta de las solicitudes con estatus “**En espera de solución técnica**” en la opción Seguimiento Desagregación PISA.

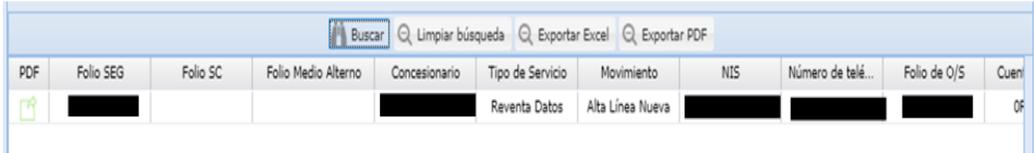
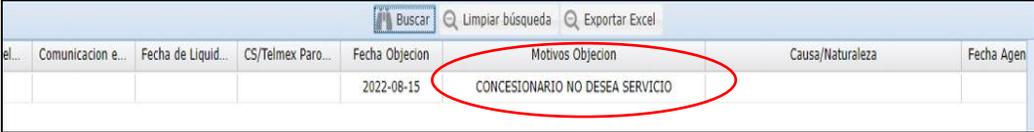
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Realizar el procedimiento conocido para ingresar a la opción Seguimiento Desagregación PISA, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |
| 2 | <p>Capturar el Folio SEG a consultar y dar clic en Buscar, el sistema desplegará el registro del folio SEG.</p>  |
| 3 | <p>Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Estatus, como se muestra a continuación.</p>  <p>Observa el estatus en el que se encuentra la solicitud “En espera de solución técnica”.</p> |

Continúa en la siguiente página...

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

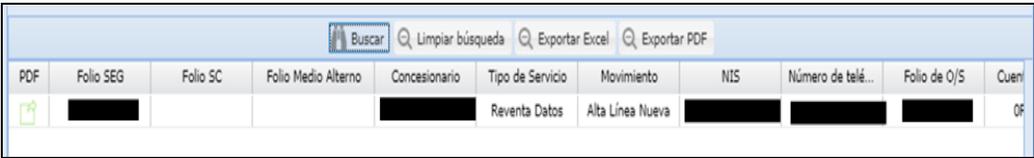
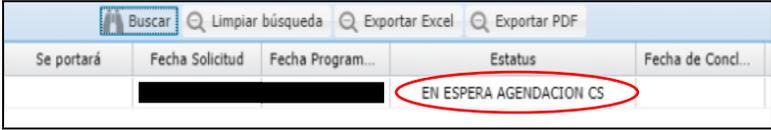
No reagenda cuando existe alternativa de solución

A continuación, se presentan los pasos a seguir para realizar la consulta del seguimiento de las solicitudes, cuando el concesionario no realiza la agendación estando en estatus **“En espera agendación CS”**.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando:</p>  |
| 2a | <p>Desplaza nuevamente a la derecha la barra hasta localizar la columna Motivos Objeción, como se muestra a continuación.</p>  |

En espera agendación CS

A continuación, se presentan los pasos para el seguimiento de las solicitudes con **“Paro de reloj”**, debido a la falta de algún recurso de red en estatus **“En espera agendación CS”**.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando:</p>  |
| 2 | <p>Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Estatus, como se muestra a continuación.</p>  <p>Observe el estatus en el que se encuentra la solicitud “En espera agendación CS”.</p> |
| 3 | <p>Realizar el procedimiento de Agendación, para dar continuidad a la solicitud en estatus “En espera agendación CS”.</p> |

Continúa en la siguiente página...

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

En espera
agendación
CS,
continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---|------------------|-----------------|------------------|-------------------|-----------------|-------------------|--|--|--|----------|--------------|---|
| 4 | Realizar nuevamente el seguimiento al folio SEG de la solicitud que se encuentra en el estatus "En espera agendación CS" . | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Detalle de agendación , dar clic en  , con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana. <div data-bbox="451 674 1487 938" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Detalle de Agendaciones</p> <p>Folio SEG: <input type="text"/></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Orden Servicio</th> <th>Teléfono</th> <th>Fecha Agendación</th> <th>Hora Agendación</th> <th>Tipo Agendación</th> <th>Número Agendación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>10:00:00</td> <td>Reagendacion</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> </div> | Orden Servicio | Teléfono | Fecha Agendación | Hora Agendación | Tipo Agendación | Número Agendación | | | | 10:00:00 | Reagendacion | 1 |
| Orden Servicio | Teléfono | Fecha Agendación | Hora Agendación | Tipo Agendación | Número Agendación | | | | | | | | |
| | | | 10:00:00 | Reagendacion | 1 | | | | | | | | |

Recuerde que si no se proporciona la fecha de agendación de la solicitud con estatus **"En espera agendación CS"** y no se realiza el proceso de Agendación; el sistema cambiará estatus a **"Sin agendación"** para que posteriormente pase en automático al estatus **"Objetada"**.

| Se portará | Fecha Solicitud | Fecha Program... | Estatus | Fecha de Concl... | Paro de Rel |
|------------|-----------------|------------------|----------------|-------------------|-------------|
| | | | SIN AGENDACION | | |

Con el Motivo de objeción **"Sin agendación cliente no desea servicio"**.

| Comunicacion e... | Fecha de Liquid... | CS/Telmex Paro... | Fecha Objecion | Motivos Objecion | Causa/Naturaleza | Fecha |
|-------------------|--------------------|-------------------|----------------|--|------------------|-------|
| | | | | SIN AGENDACION CONCESIONARIO NO DESEA SERVICIO | | |

El sistema coloca el estatus **"Sin agendación"** y posteriormente cambia a estatus de **"Objetada"**.

| most... | Pronostico Ratif... | Se portará | Fecha Solicitud | Fecha Program... | Estatus | Fecha de Concl... | Paro de Reloj | Motivo Paro de Reloj | Inicio Paro de |
|---------|---------------------|------------|-----------------|------------------|----------|-------------------|---------------|----------------------|----------------|
| | | | | | OBJETADA | | | | |

Nota: El Concesionario tiene 72 horas una vez que el estatus de la solicitud cambio a **"En espera agendación CS"**, en caso de no realizar la agendación, se entenderá como declinada por el concesionario

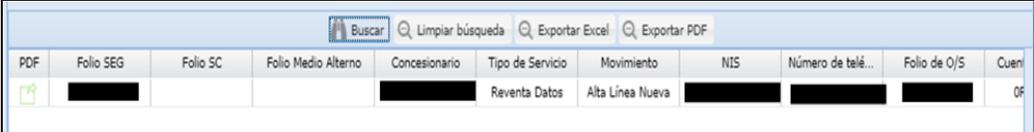
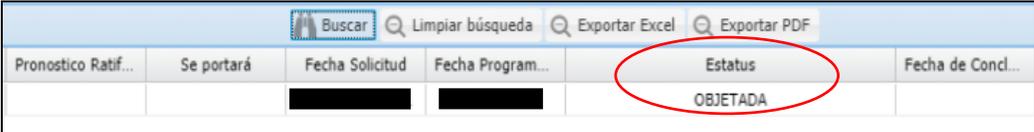
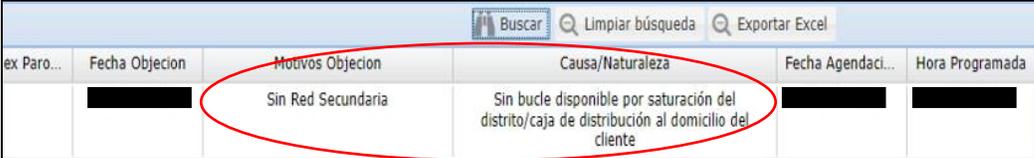
Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación,

continuación...

Objetada

A continuación, se presentan los pasos a seguir para realizar la consulta del seguimiento de las solicitudes al “Paro de reloj”, por falta de algún recurso de red con estatus “**Objetada**”.

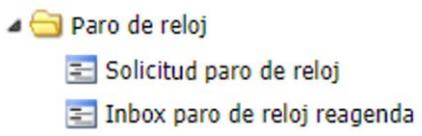
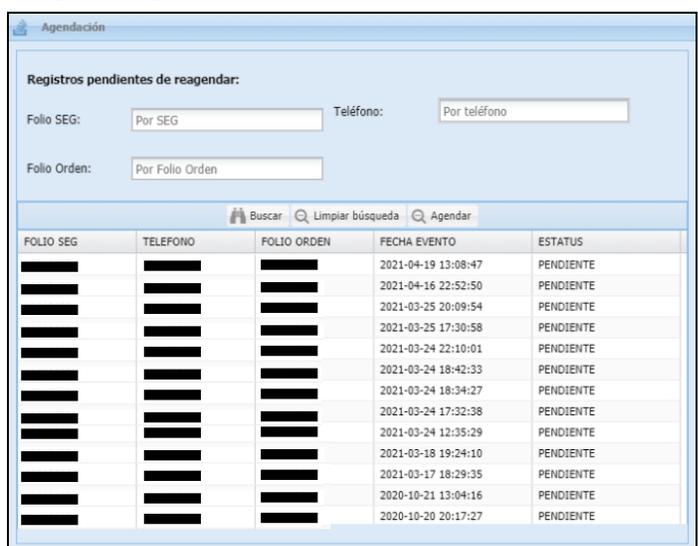
| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Consultar el estatus de las solicitudes en el Inbox y el sistema despliega la pantalla siguiente, con el Folio SEG al que se está consultando:</p>  |
| 2 | <p>Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Estatus, como se muestra a continuación.</p>  <p>Observa el estatus en el que se encuentra la solicitud “En espera agendación CS”.</p> |
| 3 | <p>Desplazar nuevamente a la derecha la barra hasta localizar la columna Motivos Objeción, como se muestra a continuación.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

Objeciones, paro de reloj y reagendación,

continuación...

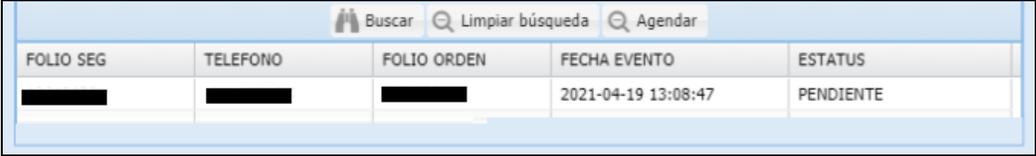
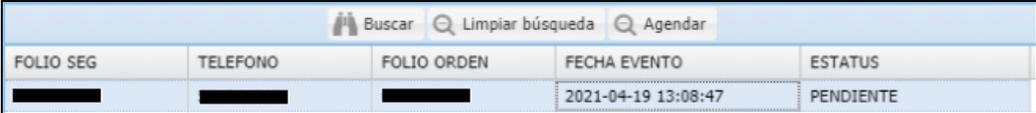
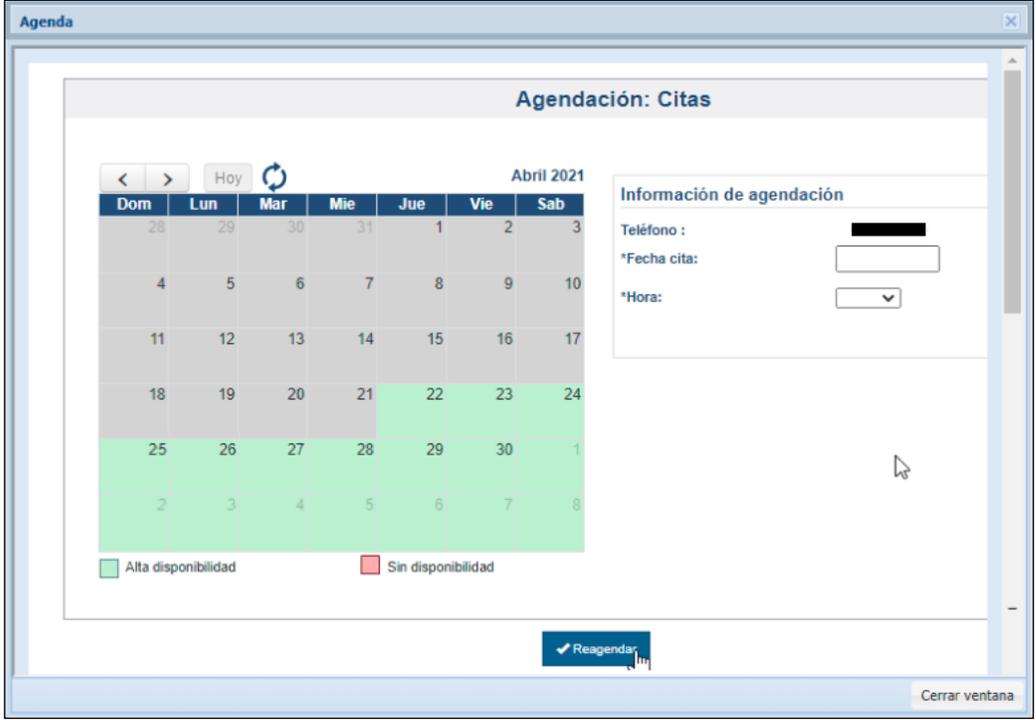
Agendación Las solicitudes que se encuentran en estatus “**En espera agendación CS**”, se deben agendar, realizando los siguientes pasos.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal la opción “Solicitud paro de reloj”.</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción Inbox paro de reloj Reagenda, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:</p>  |

Continúa en la siguiente página...

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

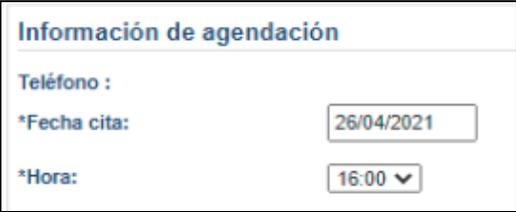
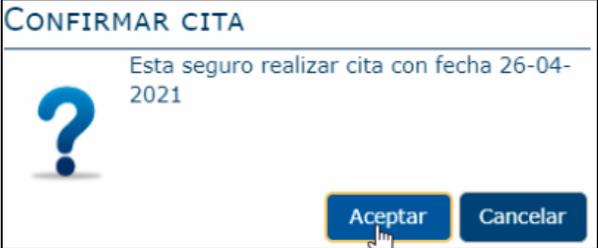
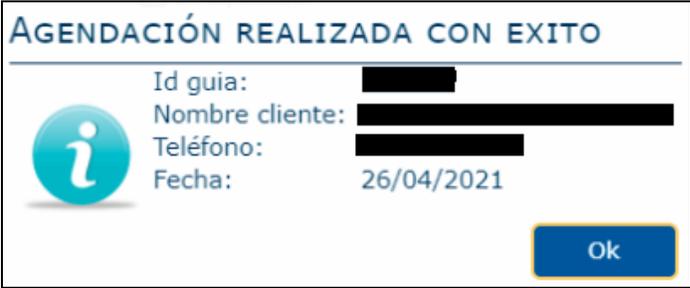
Agendación, continuación

| Paso | Acción | | | | | | | | | | |
|-----------|--|-------------|---------------------|-------------|--------------|---------|--------|--------|--------|---------------------|-----------|
| 3 | <p>Capturar los criterios de búsqueda disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio SEG • Folio Orden • Teléfono | | | | | | | | | | |
| 4 | <p>Dar clic en Buscar, con esta acción el sistema despliega la solicitud a agendar.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>FOLIO SEG</th> <th>TELEFONO</th> <th>FOLIO ORDEN</th> <th>FECHA EVENTO</th> <th>ESTATUS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>██████</td> <td>██████</td> <td>██████</td> <td>2021-04-19 13:08:47</td> <td>PENDIENTE</td> </tr> </tbody> </table> | FOLIO SEG | TELEFONO | FOLIO ORDEN | FECHA EVENTO | ESTATUS | ██████ | ██████ | ██████ | 2021-04-19 13:08:47 | PENDIENTE |
| FOLIO SEG | TELEFONO | FOLIO ORDEN | FECHA EVENTO | ESTATUS | | | | | | | |
| ██████ | ██████ | ██████ | 2021-04-19 13:08:47 | PENDIENTE | | | | | | | |
| 5 | <p>Seleccionar el registro a agendar, como se muestra a continuación.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>FOLIO SEG</th> <th>TELEFONO</th> <th>FOLIO ORDEN</th> <th>FECHA EVENTO</th> <th>ESTATUS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>██████</td> <td>██████</td> <td>██████</td> <td>2021-04-19 13:08:47</td> <td>PENDIENTE</td> </tr> </tbody> </table> | FOLIO SEG | TELEFONO | FOLIO ORDEN | FECHA EVENTO | ESTATUS | ██████ | ██████ | ██████ | 2021-04-19 13:08:47 | PENDIENTE |
| FOLIO SEG | TELEFONO | FOLIO ORDEN | FECHA EVENTO | ESTATUS | | | | | | | |
| ██████ | ██████ | ██████ | 2021-04-19 13:08:47 | PENDIENTE | | | | | | | |
| 6 | <p>Dar clic en Agendar, con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla.</p>  <p>Agenda</p> <p>Agendación: Citas</p> <p>Información de agendación</p> <p>Teléfono : ██████</p> <p>*Fecha cita: <input type="text"/></p> <p>*Hora: <input type="text"/></p> <p>Reagendar</p> <p>Cerrar ventana</p> | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

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

Agendación, continuación

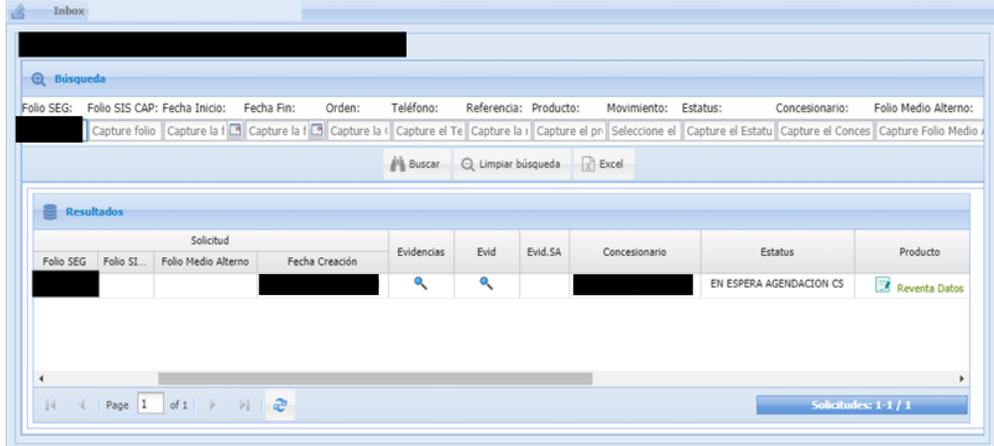
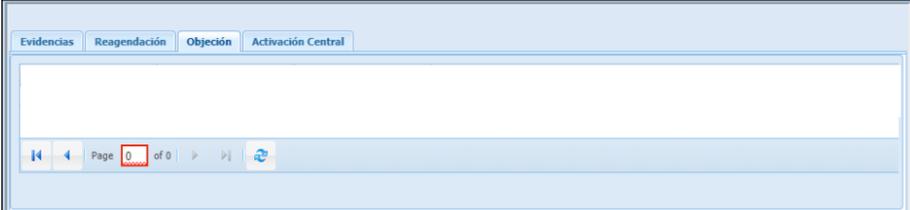
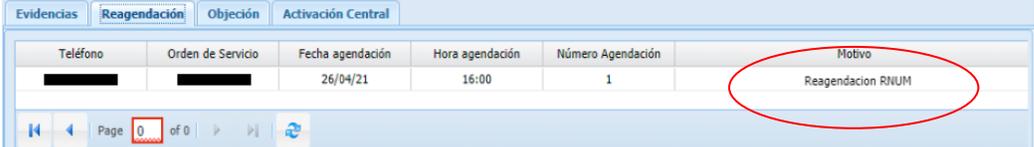
| Paso | Acción |
|------|--|
| 7 | <p>Seleccionar el día y horario para la instalación como se muestra a continuación.</p>  |
| 8 | <p>Dar clic en Reagendar, con esta acción el sistema despliega la ventana de confirmación, como se muestra a continuación.</p>  |
| 9 | <p>Dar clic en Aceptar, con esta acción el sistema despliega la ventana de agendación exitosa, como se muestra a continuación.</p>  |
| 10 | Dar clic en Ok . |
| 11 | Dar clic en Aceptar |
| 12 | <p>Dar clic en Cerrar ventana y realiza el seguimiento de la solicitud en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inbox • Seguimiento desagregación PISA |

Continúa en la siguiente página...

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

Inbox seguimiento a las solicitudes agendadas

A continuación se presentan las pantallas del procedimiento de consulta del Inbox, para realizar el seguimiento a las solicitudes que se proporcionó fecha de agendación en atención al "Paro de reloj" por falta de algún recurso de red con un estatus de **"En espera agendación"**.

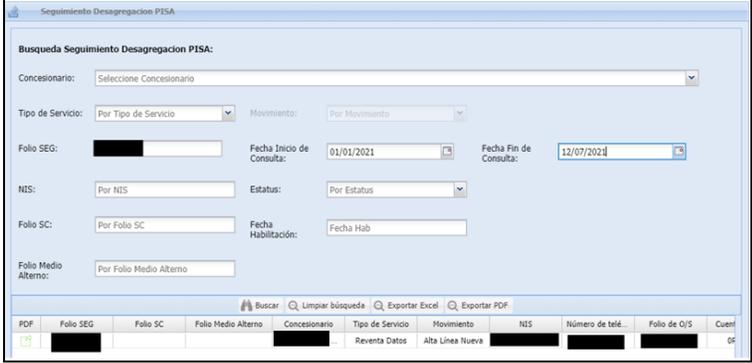
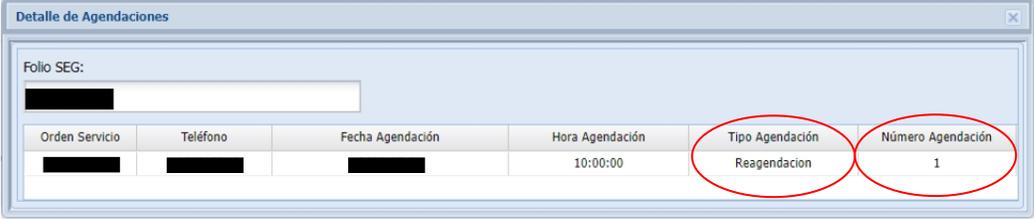
| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Realizar el procedimiento de consulta de Inbox de los servicios de Desagregación que cuentan con objeción.</p>  |
| 2 | <p>Dar clic en  de la columna Evidencias, con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana.</p>  |
| 3 | <p>Seleccionar la pestaña Reagendación para conocer observar la columna Motivo, este se encuentra en Reagendación, como se muestra a continuación.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

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

Seguimiento Desagregación PISA a las solicitudes agendadas

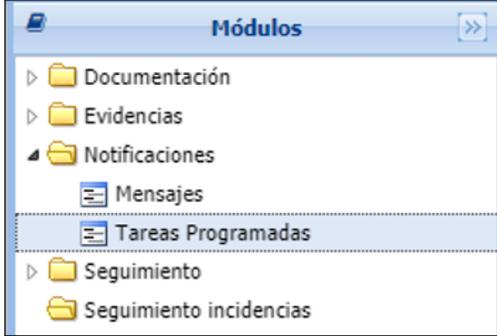
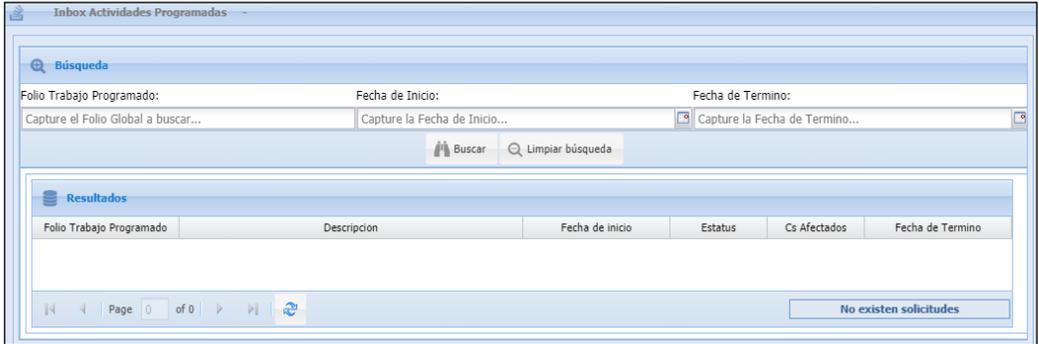
A continuación se presentan las pantallas del procedimiento para la consulta del módulo Seguimiento desagregación PISA, para las solicitudes que se proporcionó fecha de agendación en atención al "Paro de reloj", por falta de algún recurso de red con un estatus de **"En espera agendación"**.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Realizar el procedimiento de seguimiento de las solicitudes de los servicios de Desagregación PISA que cuentan con estatus "En espera agendación".</p>  |
| 2 | <p>Desplazar a la derecha la barra hasta localizar la columna Estatus, como se muestra a continuación.</p>  <p>Observa el estatus en el que se encuentra la solicitud "En espera agendación CS".</p> |
| 3 | <p>Desplaza nuevamente a la derecha la barra hasta localizar la columna Detalle de Agendación, como se muestra a continuación.</p>  |
| 4 | <p>Dar clic en , con esta acción el sistema despliega la siguiente ventana.</p>  <p>Observa las leyendas de las columnas Tipo Agendación y el Número Agendación.</p> |

Tareas programadas

Tareas Programadas

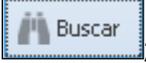
Procedimiento para realizar la consulta de las tareas programadas en el SEG.

| Paso | Acción |
|------|---|
| 1 | <p>Localizar en la pantalla el Menú principal / Notificaciones / Tareas Programadas.</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. Los criterios con los que cuenta esta opción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio Trabajo Programado • Fechas de inicio • Fecha de término |

Continúa en la siguiente página...

Tareas programadas, continuación...

Tareas Programadas, continuación

| Paso | Acción |
|------|--|
| 4 | Dar clic en  ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda. |
| 5 | Seleccionar y dar clic en el icono  , el sistema desplegará el Formato de Operación y Mantenimiento Programado. |

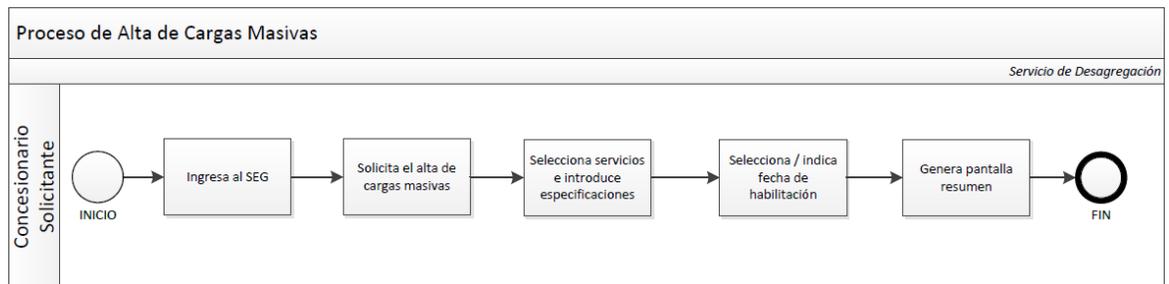
Diagramas de flujo

Perfil Contratación

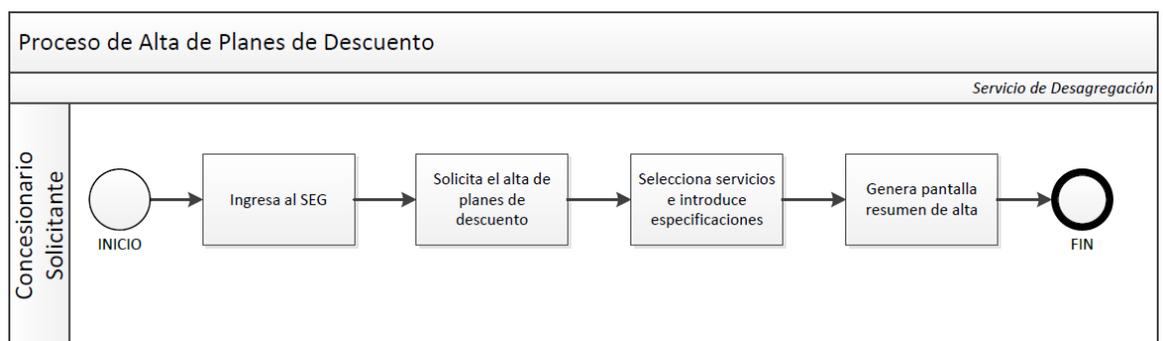
A continuación, se presentan los diagramas de flujo correspondientes al módulo de Contrataciones:

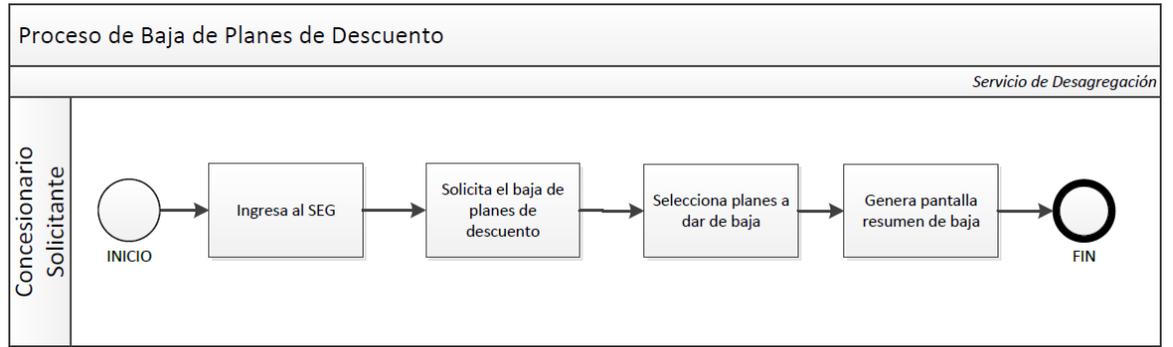
- Alta Cargas Masivas
- Alta Planes de Descuento
- Baja de Planes de Descuento

Alta Cargas Masivas



Alta Planes de Descuento



**Baja de
Planes de
Descuento**

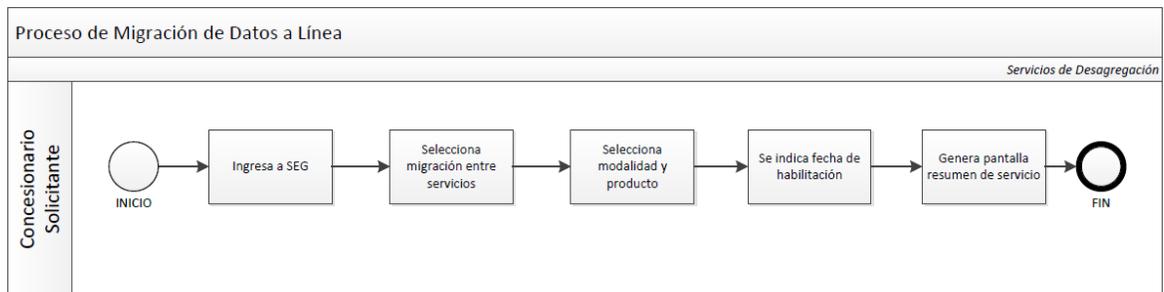
Continúa en la siguiente página...

Sub módulo RVTA Datos

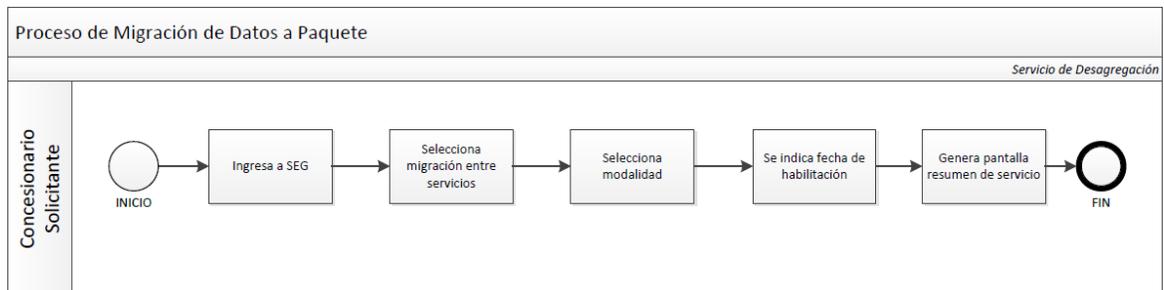
Diagramas de flujo correspondientes al Sub módulo RVTA Datos:

- Migración de Datos a Línea
- Migración de Datos a Paquetes
- Alta de Internet Bajo Demanda
- Alta de Línea Existente
- Baja de Reventa de Datos
- Solicitud de Cambio de Concesionario
- Cambio de Domicilio Mismo Número
- Cambio de Velocidades
- Cancelación de Reventa de Datos
- Cancelación de Internet Bajo Demanda
- Reanudación de Reventa de Datos
- Reubicación de ONT
- Suspensión de Reventa de Datos

Migración de Datos a Línea



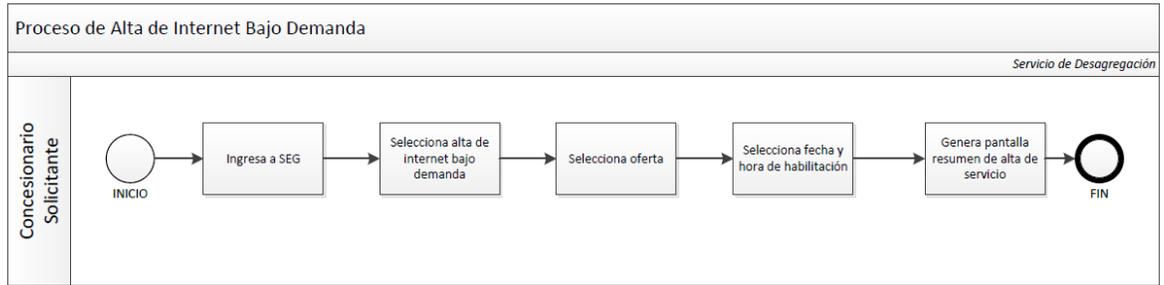
Migración de Datos a Paquetes



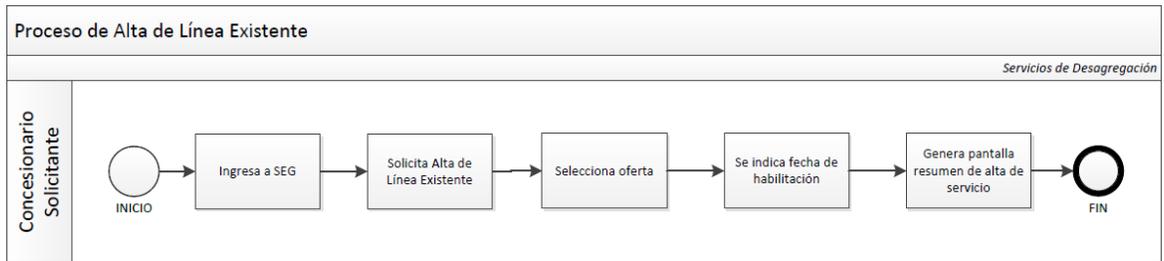
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

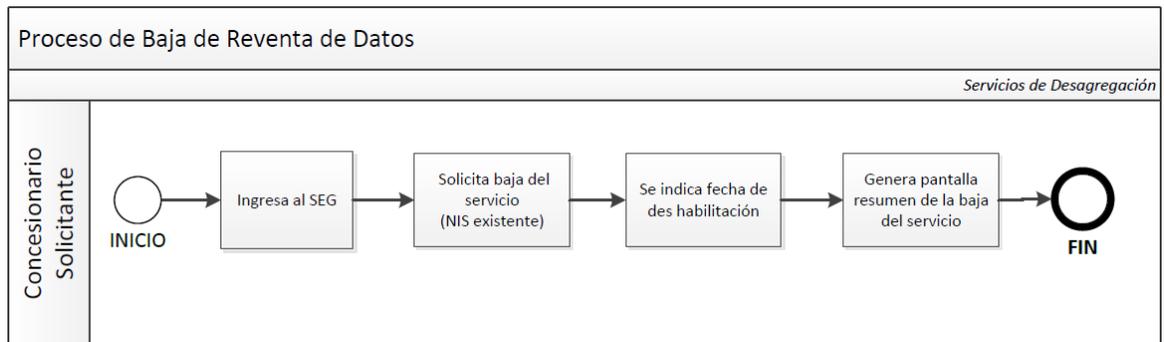
Alta de Internet Bajo Demanda



Alta de Línea Existente



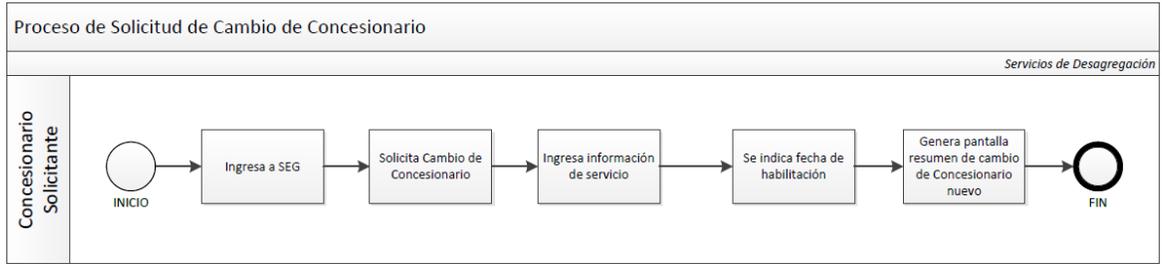
Baja de Reventa de Datos



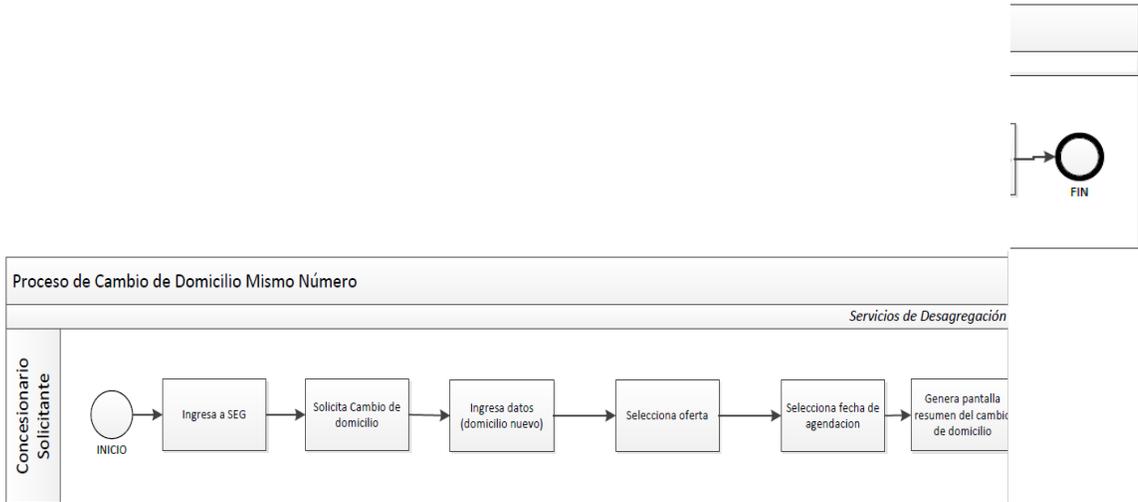
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

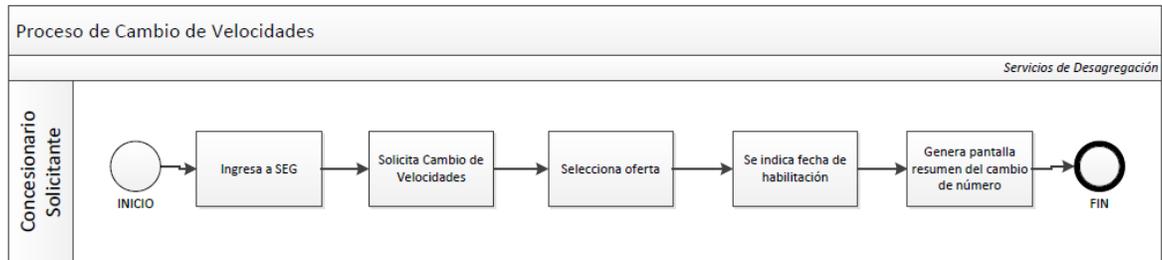
Solicitud de Cambio de Concesionario



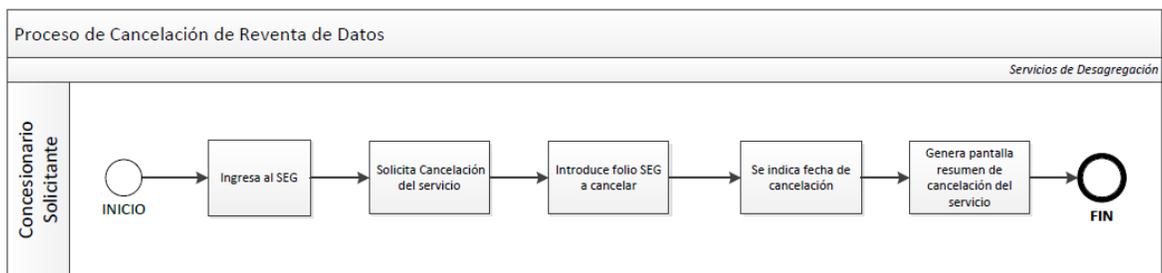
Cambio de Domicilio Mismo N3mero



Cambio de Velocidades



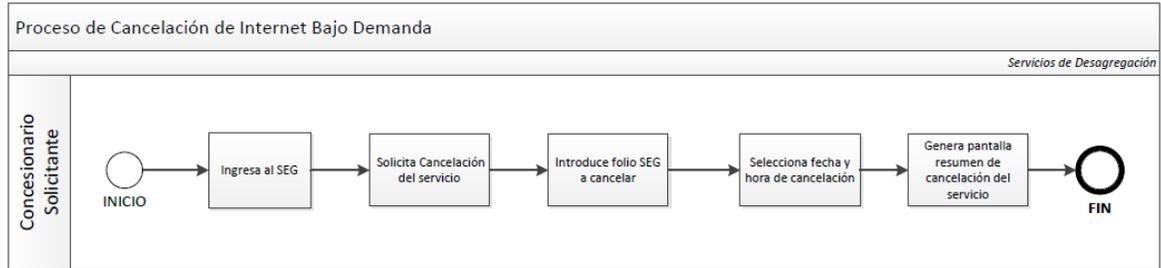
Cancelaci3n de Reventa de Datos



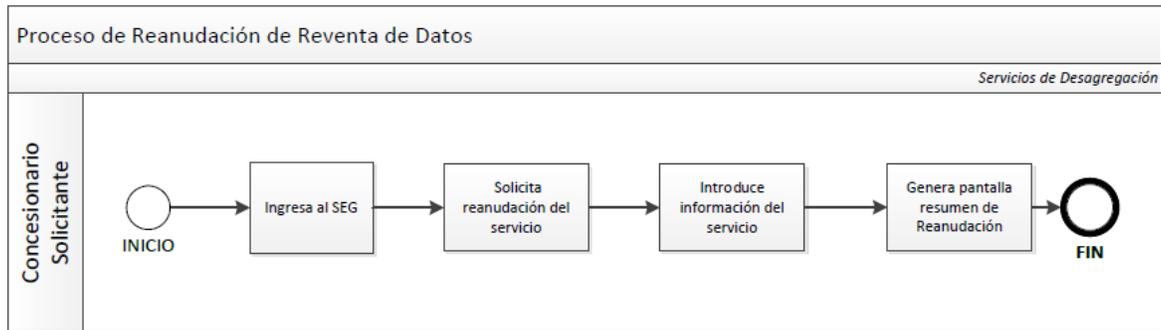
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

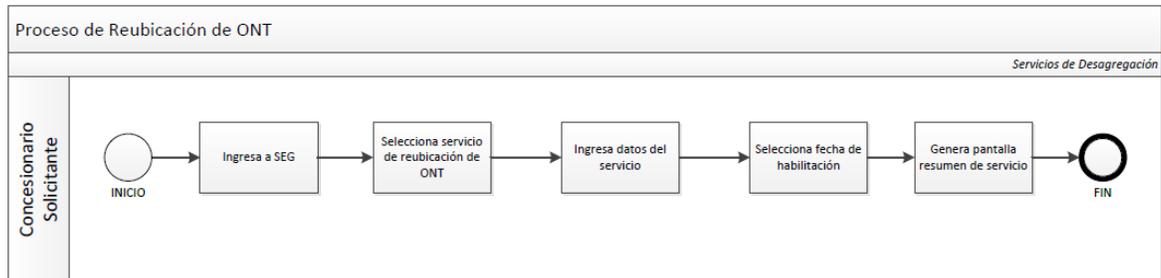
Cancelación de Internet Bajo Demanda



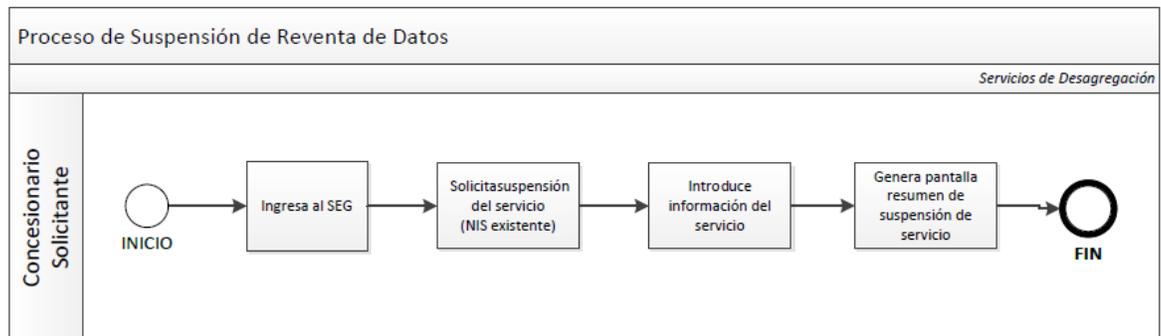
Reanudación de Reventa de Datos



Reubicación de ONT



Suspensión de Reventa de Datos



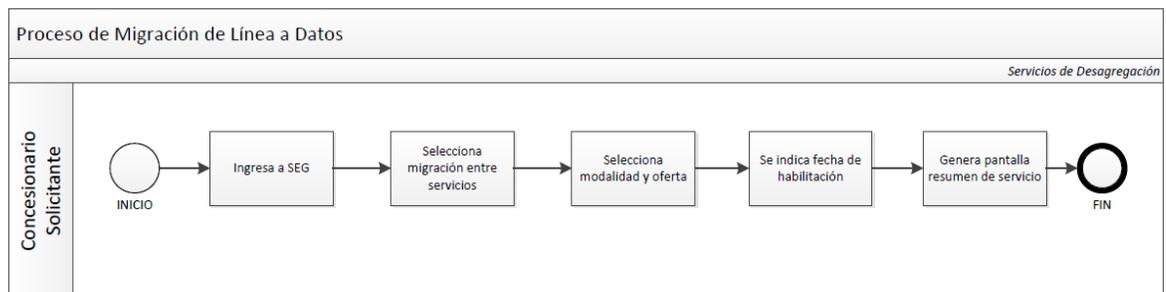
Continúa en la siguiente página...

Sub módulo RVTA Líneas

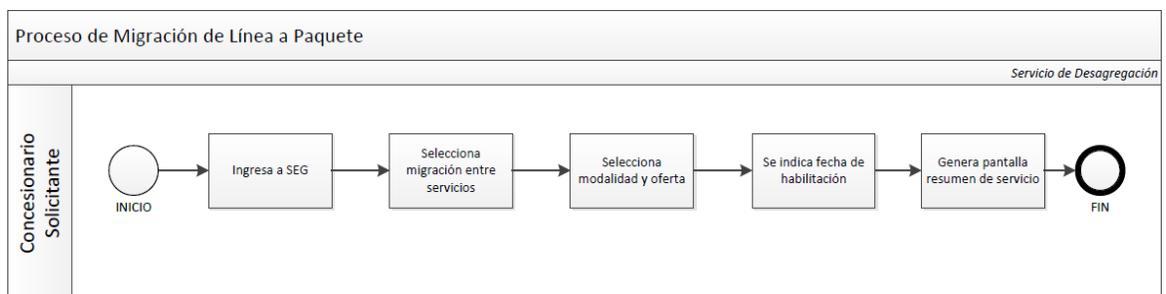
Diagramas de flujo correspondientes al Sub módulo RVTA Líneas:

- Migración de Línea a Datos
- Migración de Línea a Paquete
- Alta de Línea Existente
- Alta Línea Nueva
- Alta Línea Nueva Adicional
- Asociación a Línea Existente Adicional
- Baja Reventa Líneas
- Cableado Interior
- Cambio de Concesionario
- Cambio de Domicilio Mismo Número
- Cambio de Número telefónico
- Cancelación
- Marcaciones y Bloqueos
- Reanudación de Reventa de Línea
- Recuperación de Número
- Servicios Digitales
- Suspensión

Migración de Línea a Datos



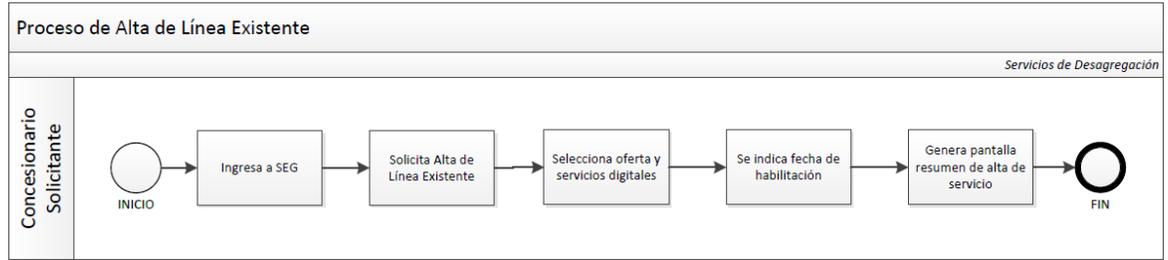
Migración de Línea a Paquete



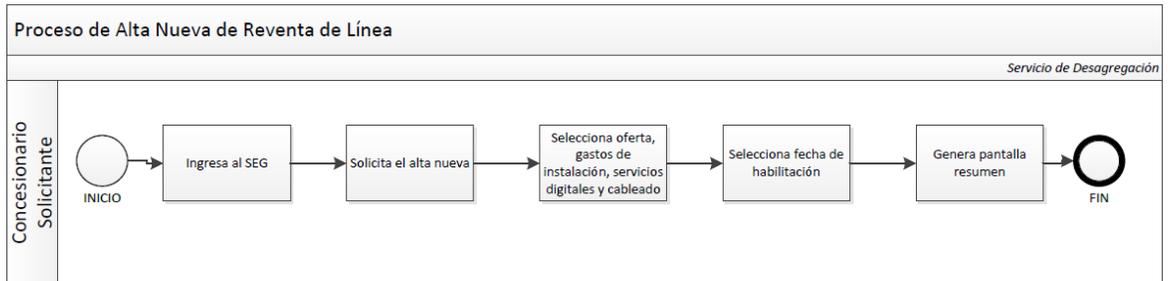
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

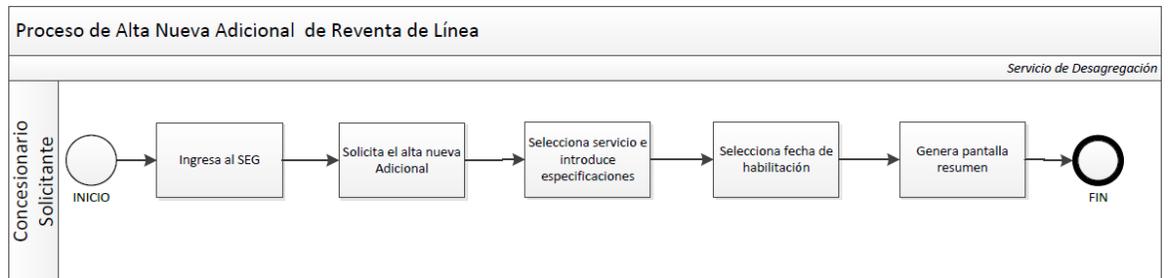
Alta línea Existente



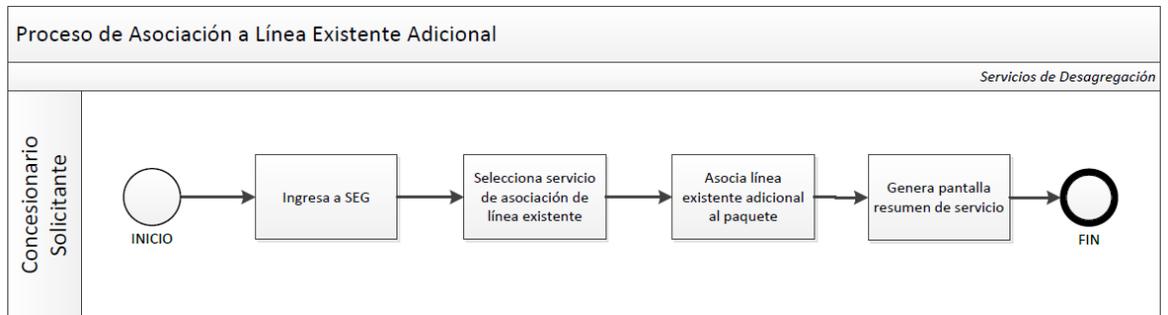
Alta línea Nueva



Alta Línea Nueva Adicional



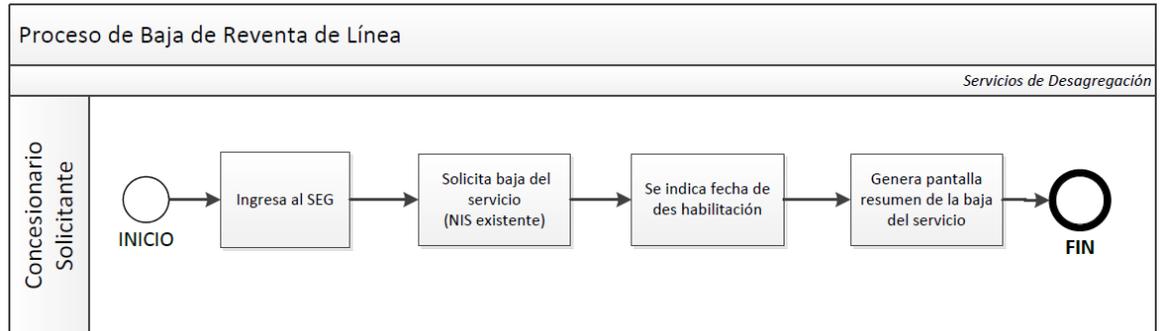
Asociación a Línea Existente Adicional



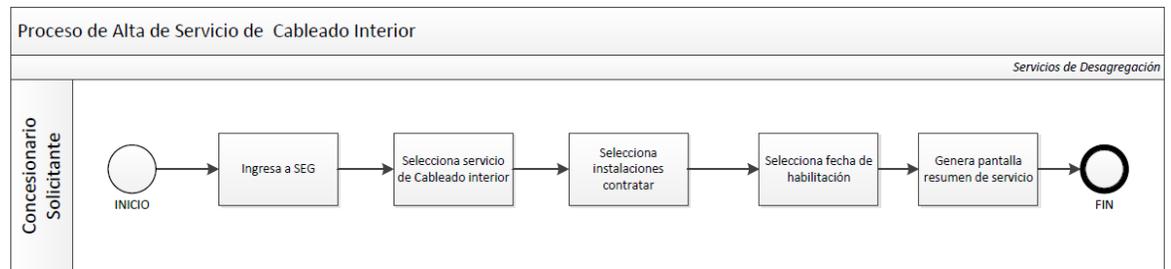
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

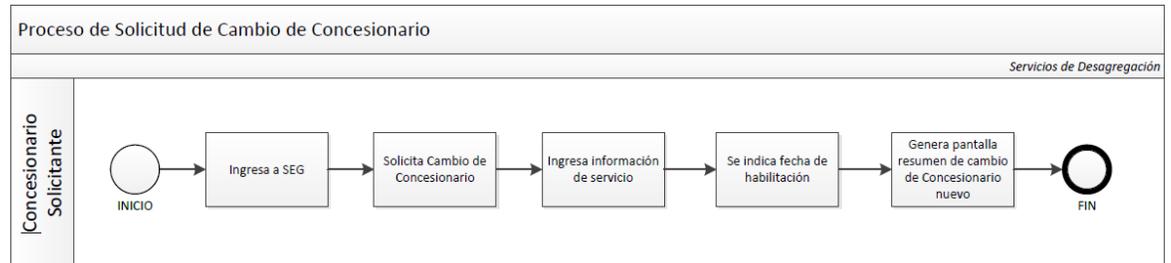
Baja Reventa Líneas



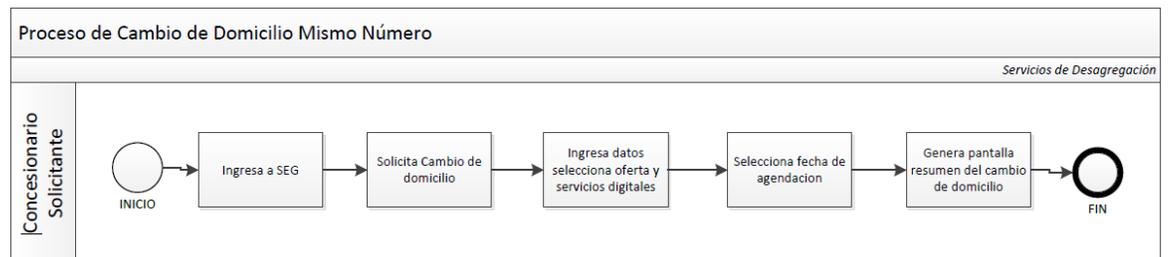
Cableado Interior



Cambio de Concesionario



Cambio de Domicilio Mismo número



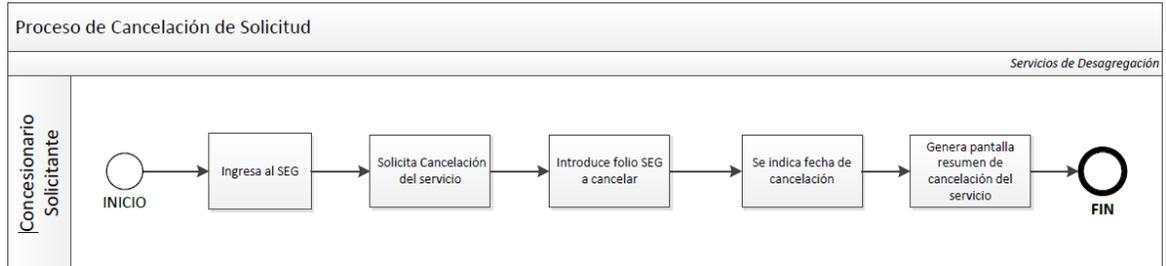
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

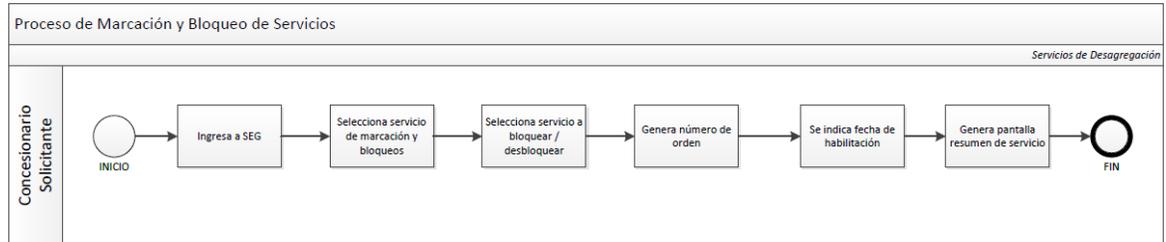
Cambio de Número Telefónico



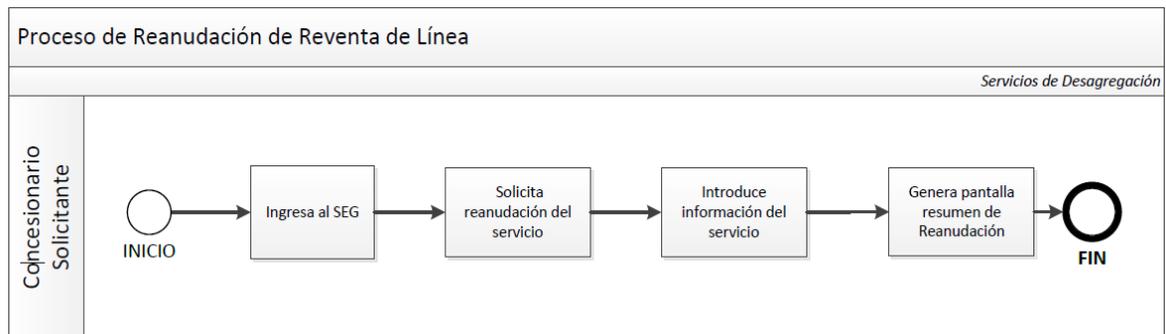
Cancelación



Marcaciones y Bloqueos



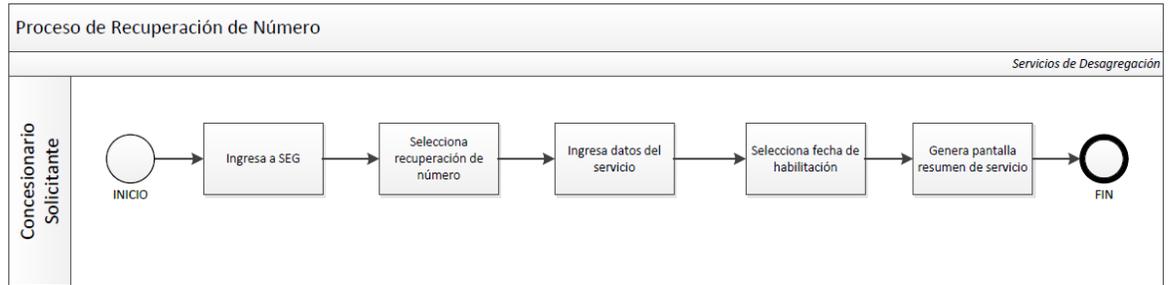
Reanudación de Reventa de Línea



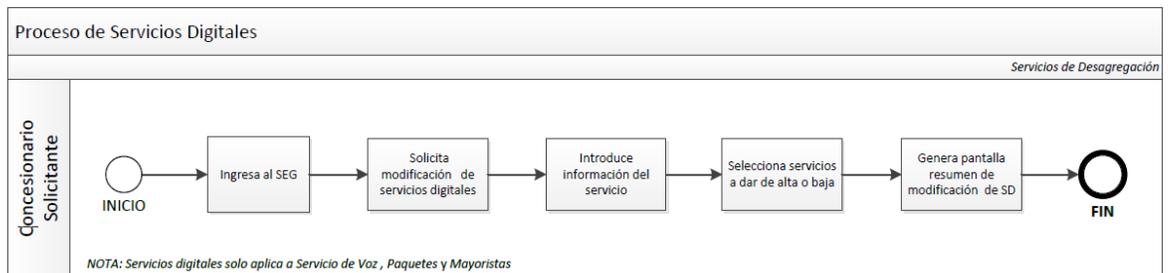
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

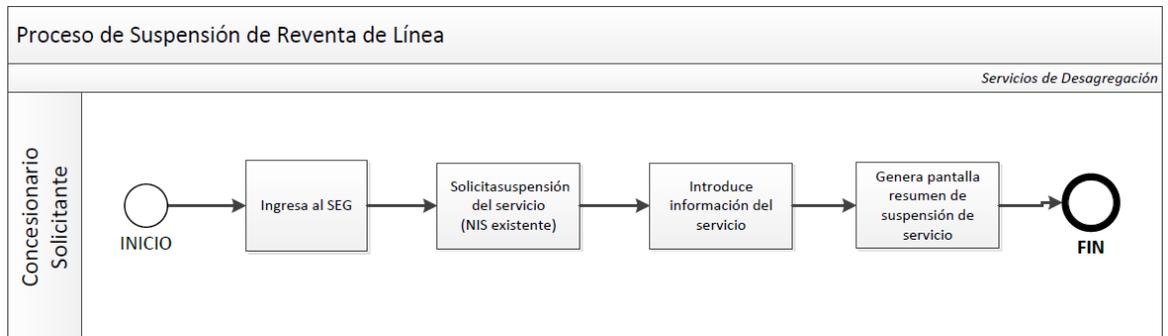
Recuperación de Número



Servicios Digitales



Suspensión



Continúa en la siguiente página...

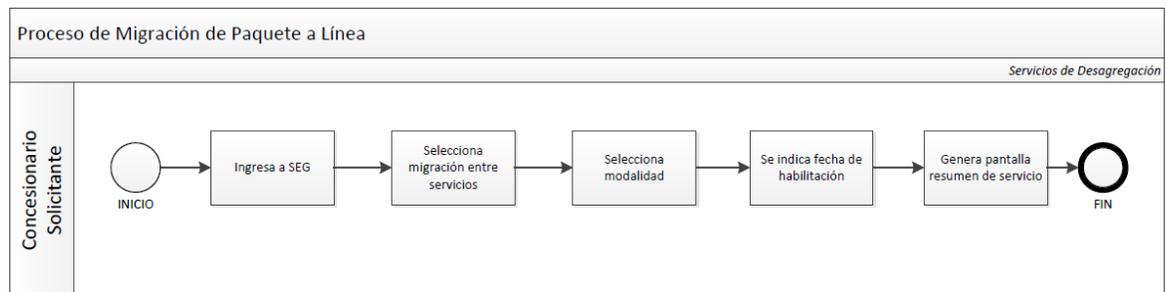
Diagramas de flujo, continuación...

Sub módulo RVTA Paquetes

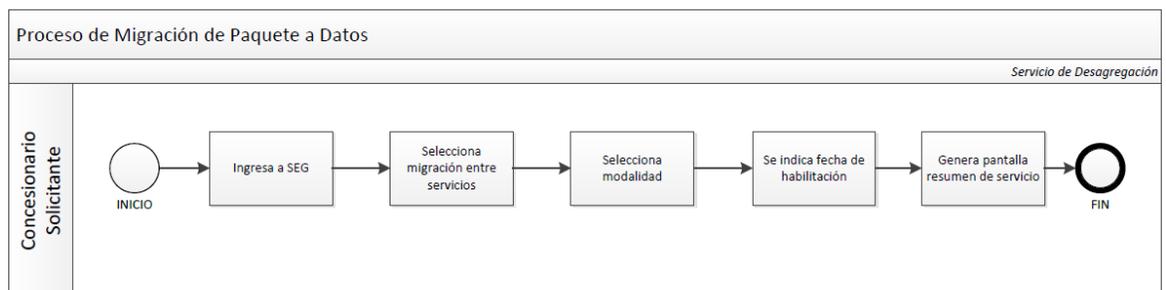
Diagramas de flujo correspondientes al Sub módulo RVTA Paquetes:

- Migración de Paquetes a Línea
- Migración de Paquete a Datos
- Alta de Internet Bajo Demanda
- Alta de Líneas Existentes
- Alta Nueva de Paquete
- Baja de Paquete
- Alta de Servicio de Cableado Interior
- Solicitud de Cambio de Concesionario
- Cambio de Domicilio Mismo Número
- Cambio de Número Telefónico
- Cambio de Paquete
- Cancelación de Solicitud
- Cancelación de Internet Bajo Demanda
- Marcación y Bloqueo de Servicios
- Reanudación de Paquete
- Recuperación de Número
- Reubicación de ONT
- Servicios Digitales
- Suspensión de Paquete

Migración de Paquetes a Línea



Migración de Paquete a Datos

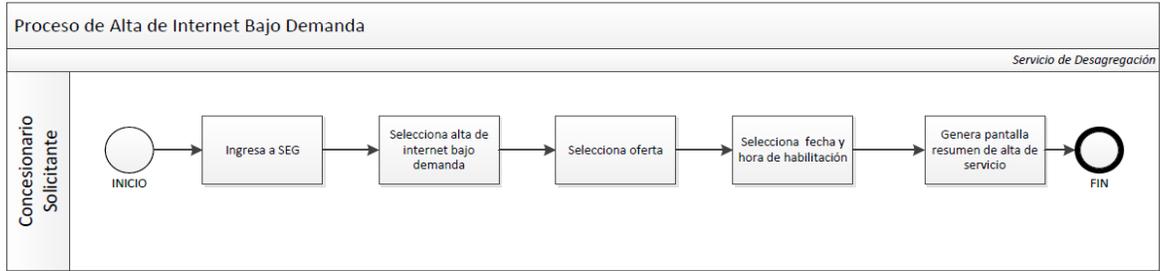


Continúa en la siguiente página...

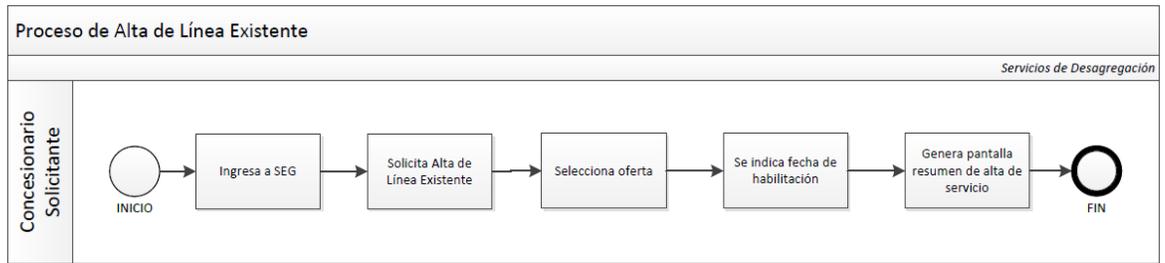
Diagramas de flujo,

continuación...

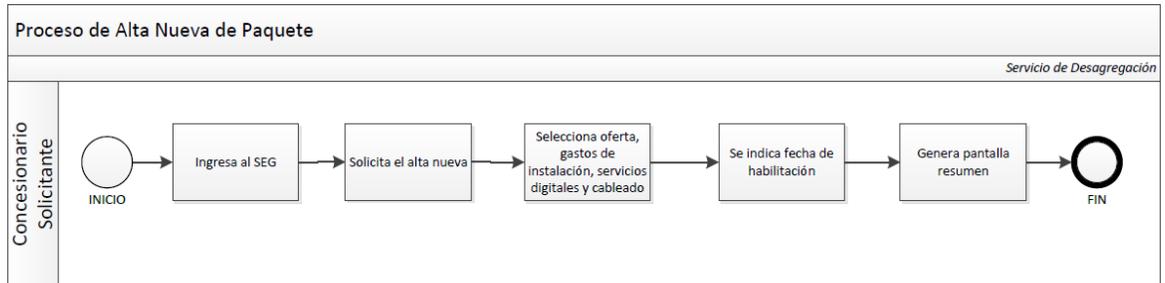
Alta de Internet Bajo Demanda



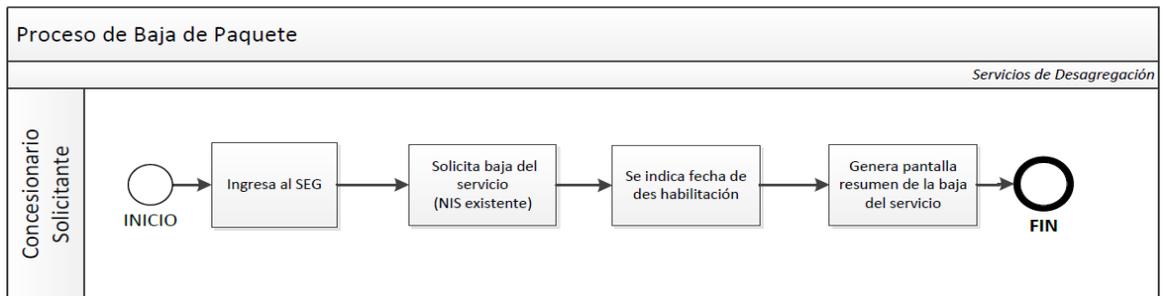
Alta de Líneas Existentes



Alta Nueva de Paquete



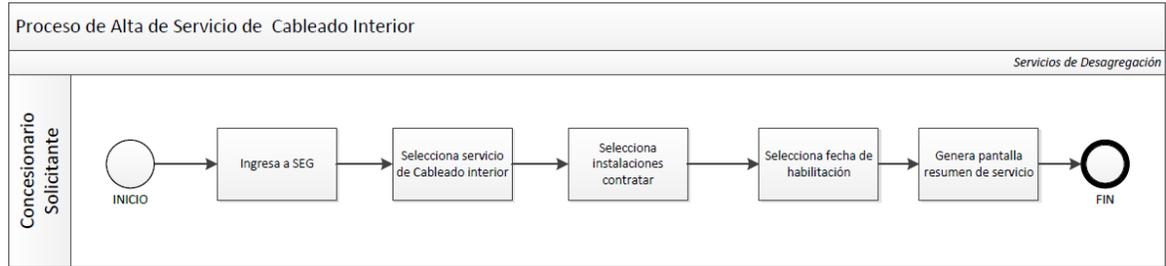
Baja de Paquete



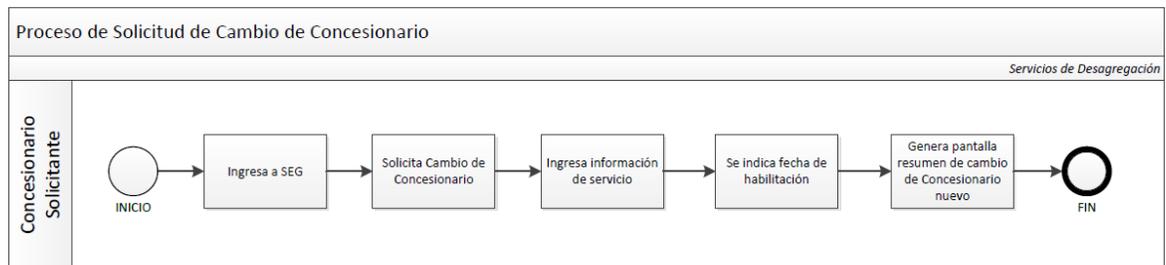
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

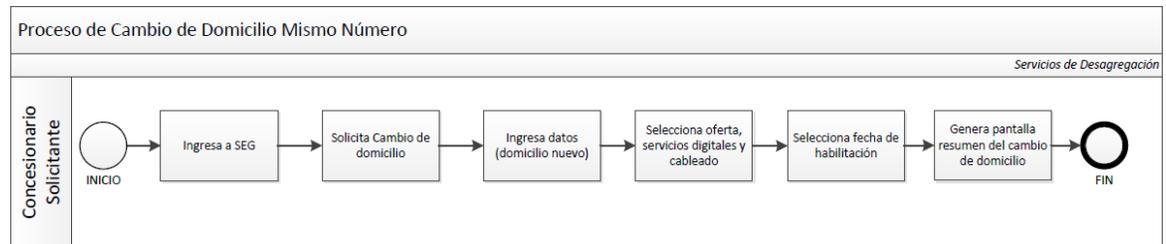
Alta de Servicio de Cableado Interior



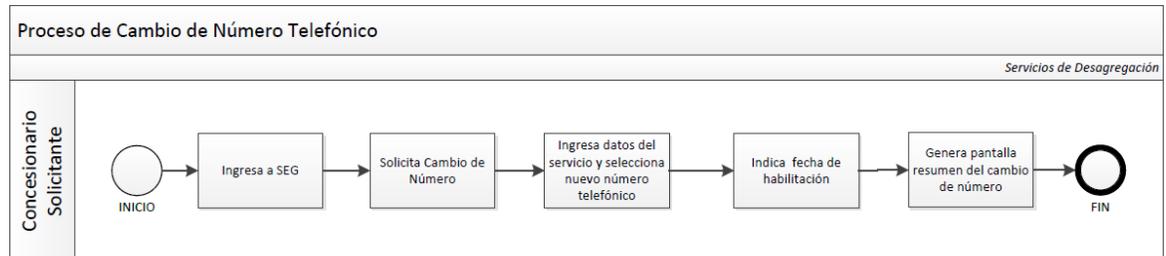
Solicitud de Cambio de Concesionario



Cambio de Domicilio Mismo Número



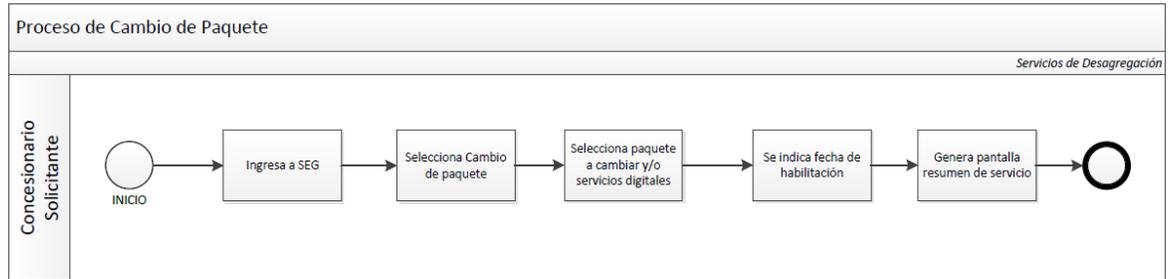
Cambio de Número Telefónico



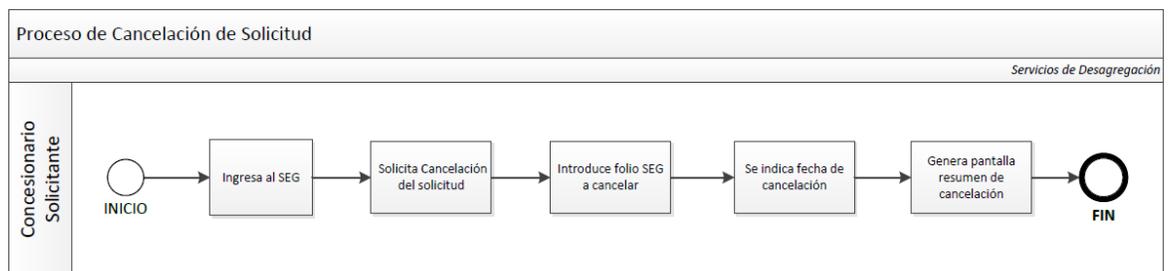
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

Cambio de Paquete



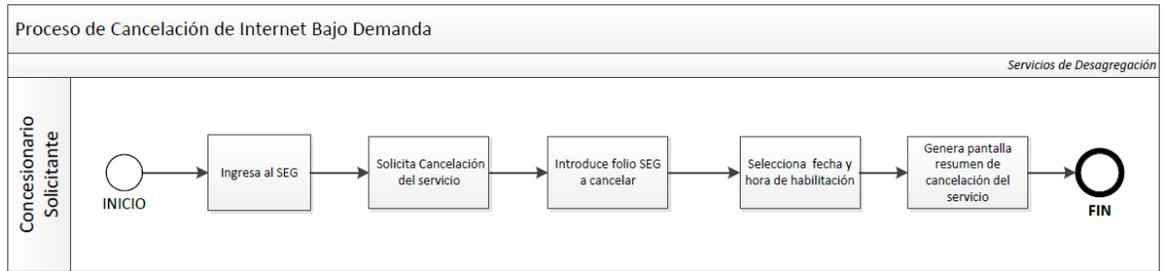
Cancelación de Solicitud



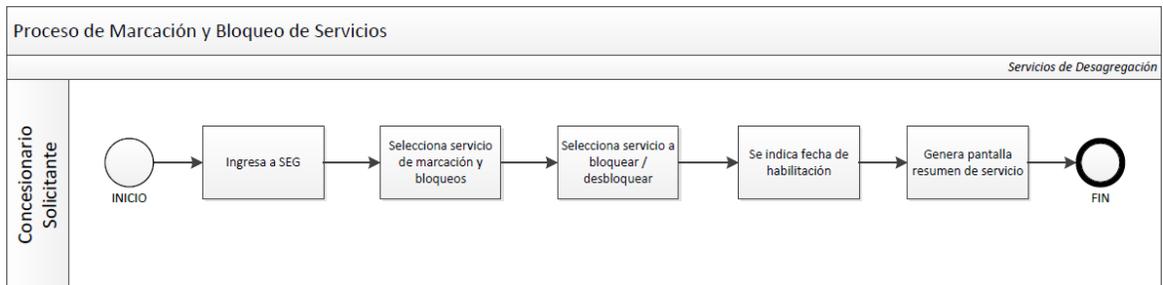
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

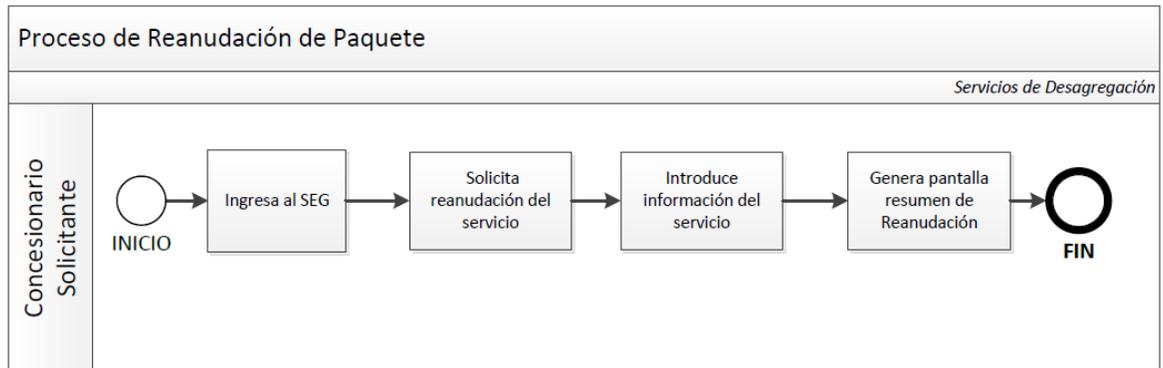
Cancelación de Internet Bajo Demanda



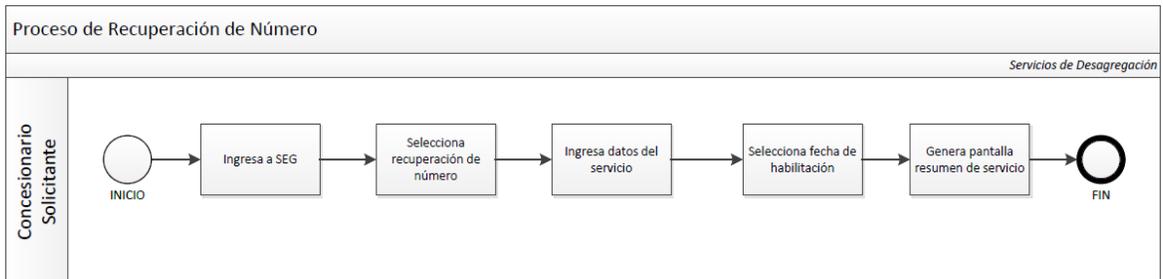
Marcación y Bloqueo de Servicios



Reanudación de Paquete



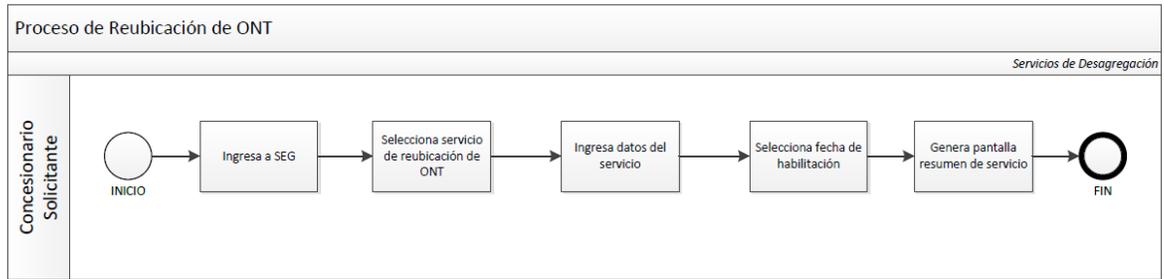
Recuperación de Número



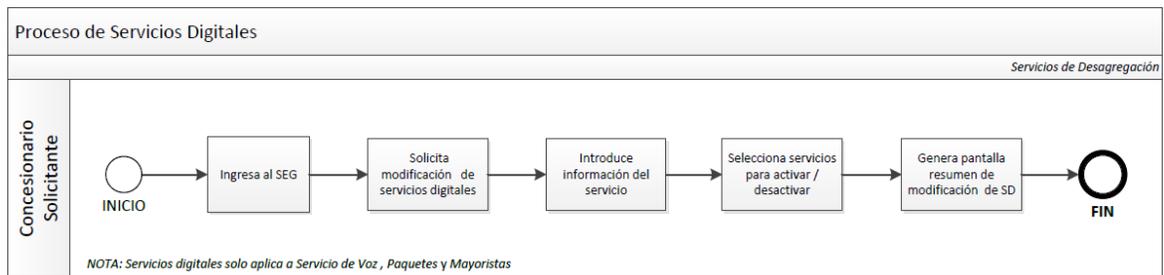
Continúa en la siguiente página...

Diagramas de flujo, continuación...

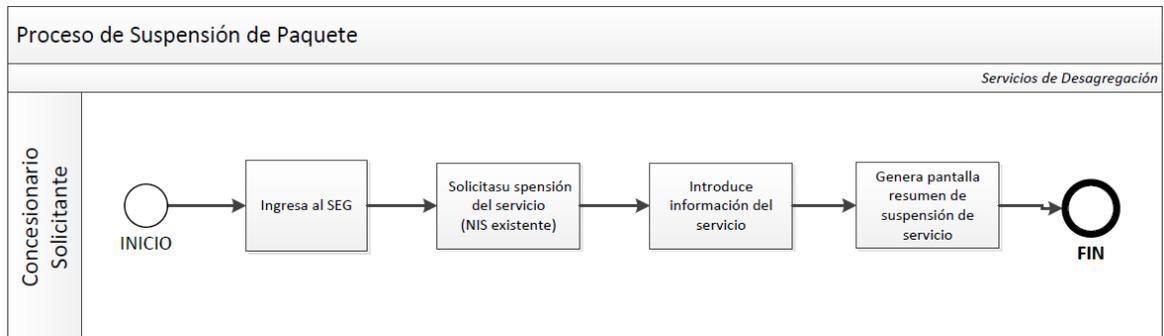
Reubicación de ONT



Servicios Digitales



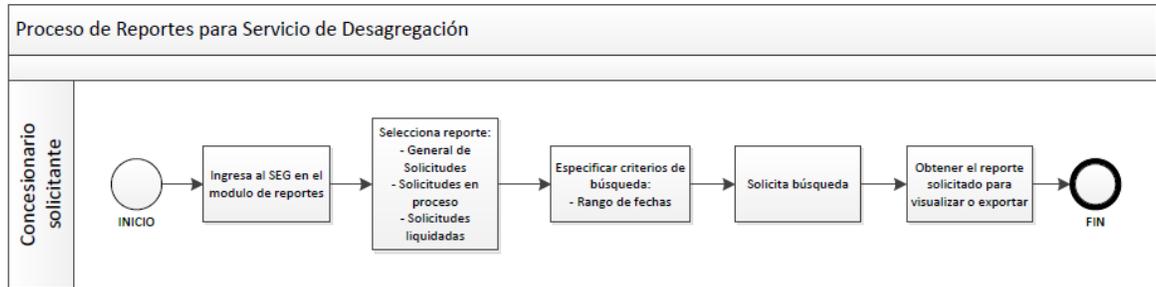
Suspensión de Paquete



Continúa en la siguiente página...

Módulo Reportes

Diagrama de flujo correspondiente al módulo de Reportes.



Definiciones

| Concepto | Definición |
|--|--|
| Acometida o conexión al domicilio del usuario final | Infraestructura de telecomunicaciones que permite conectar desde la caja terminal de distribución de la red local hasta el punto de conexión terminal de la red ubicado en el domicilio del usuario. |
| Acuerdo de Nivel de Servicio | Acuerdo formal entre la División Mayorista (DM) y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante que establece las características del servicio, las responsabilidades y los derechos y obligaciones de las partes. |
| Autorizado Solicitante | Persona física o moral que cuenta con una autorización otorgada por el Instituto y que solicita servicios mayoristas regulados, acceso y/o accede a la infraestructura de la red local de TELMEX / TELNOR a fin de prestar servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales. |
| Caso Fortuito o Fuerza Mayor | Son sucesos de la naturaleza o hechos del hombre que, siendo ajenos al obligado, lo afectan en su esfera jurídica, impidiéndole temporal o definitivamente el cumplimiento parcial o total de una obligación, sin que tales hechos le sean imputables directa o indirectamente por culpa, y cuya afectación no puede evitar con los instrumentos de que normalmente se disponga en el medio social en el que se desenvuelve, ya para prevenir el acontecimiento o para oponerse a él y resistirlo. |
| División Mayorista (DM) o Telmex / Telnor | Para efectos de la presente Oferta significa la División Mayorista de Teléfonos de México S.A.B. de C.V. |
| Espacio Vacante | Se refiere a los espacios al interior de las instalaciones de TELMEX / TELNOR que no estén ocupados por equipos de telecomunicaciones y otros equipamientos auxiliares y personal necesarios para su mantenimiento, ni sean espacios comunes necesarios para la movilidad de personas y equipos (tales como pasillos y accesos para apertura de puertas), y puedan ser físicamente empleados para la instalación de equipos de telecomunicaciones de los Concesionarios Solicitantes. |
| Empresa Mayorista (EM) | Para efectos de la presente Oferta, deberá entenderse como las empresas creadas en cumplimiento las Medidas de Preponderancia y la Resolución de Separación Funcional, es decir, las empresas Red Nacional de Última Milla S.A.P.I. de C.V y Red Última Milla del Noroeste S.A.P.I de C.V. |
| Fibra hasta el Hogar | Arquitectura de despliegue de red acceso basada en fibra óptica como medio de transmisión la cual emplea tecnologías que permiten el acceso hasta el domicilio del usuario final. |

Continúa en la siguiente página...

Definiciones

| Concepto | Definición |
|--|---|
| Incidencia o falla | Es la interrupción no planeada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos para cada servicio indicados. |
| Instituto | El Instituto Federal de Telecomunicaciones. |
| Número de Identificación de Solicitud | Identificador asignado a cada solicitud de servicios de desagregación. |
| Red Óptica Pasiva Giga bit | Tecnología de acceso de fibra óptica, que transporta información en una configuración punto a multipunto mediante divisores ópticos pasivos. |
| Servicio de Reventa | Servicio que permite al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante realizar la reventa o comercialización de la línea, acceso a Internet o cualquier otro servicio registrado ante el IFT, de la Red pública de telecomunicaciones de TELMEX / TELNOR. |
| Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica | Servicio mayorista que hace uso de la red telefónica de TELMEX / TELNOR para la entrega de todas las llamadas telefónicas originadas por los usuarios finales del Concesionario Solicitante (CS), en desagregación para el nuevo servicio SRMLT hasta el punto de entrega con la red del CS. |
| Sistema Electrónico de Gestión/Sistema Integrador Para Operadores | Herramienta que tiene como objetivo permitir a los Concesionarios Solicitantes consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de TELMEX / TELNOR, solicitar los servicios de interconexión, enlaces dedicados, compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios. |
| Terminal de Red Óptica | Equipo de telecomunicaciones ubicado en las instalaciones del cliente final que termina la red óptica de acceso. Este elemento está del lado de la red que provee la interfaz del usuario hacia la red de fibra óptica. |
| Tráfico | Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se conduce a través de una red pública de telecomunicaciones. |
| Usuario Final | Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final. |

9. Acrónimos de Desagregación

Acrónimos

Las definiciones y abreviaturas comprendidas en el presente manual podrán ser utilizadas indistintamente en singular o plural, en masculino o femenino, según corresponda

| Acrónimo | Significado |
|-----------------|--|
| AEP | Agente Económico Preponderante |
| CDR | Registro de Llamadas Realizadas (CDR, por sus siglas en inglés) |
| CIC | Cableado Interior del Cliente |
| CLLI | Identificador de Ubicación de Lenguaje Común |
| CS | Concesionario Solicitante/Autorizado Solicitante |
| DM | División Mayorista |
| FTTH | Fibra hasta el Hogar (FTTH, por sus siglas en inglés) |
| FTTN | Fibra hasta el Nodo (FTTN, por sus siglas en inglés) |
| GPON | Red Óptica Pasiva Gigabit (GPON, por sus siglas en inglés) |
| IDO | Indicador de Red de Origen |
| IDD | Indicador de Red de Destino |
| IP | Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés) |
| LAN | Red de Área Local (LAN, por sus siglas en inglés) |
| N.A. | Numero de A |
| N.B. | Numero de B |
| NIS | Número de Identificación de Solicitud |
| N.N. | Número Nacional |
| OLT | Terminal de Línea Óptica (OLT, por sus siglas en inglés) |
| ONT | Terminal de Red Óptica (ONT, por sus siglas en inglés) |
| OREDA | Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local |
| OSI | Interconexión de Sistemas Abiertos (OSI, por sus siglas en inglés) |
| POTS | Servicio Telefónico Simple (POTS, por sus siglas en inglés) |
| PCT/PTC | Punto de Conexión Terminal |
| SRMLT | Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica |
| SEG | Sistema Electrónico de Gestión |
| SLA | Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés) |
| SRI | Servicio de Reventa de Internet |
| SRP | Servicio de Reventa de Paquetes |
| VoIP | Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) |

10. Layout Cargas Masivas

RVTA Datos

A continuación, se presentan los campos obligatorios, Opcionales y no requeridos en el Layout de Datos.

| Layout, Carga Desagregación RVTA Datos | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------------|----------------|--------------------|---------------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|---------------------|----------------|--------------------|
| | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido |
| | Alta | | | Cambio de velocidad | | | Cancelación | | | Cambio de domicilio | | |
| Datos del responsable | Movimiento | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Nombre | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Paterno | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Materno | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| Datos del Servicio | Móvil | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Servicio Existente | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Tipo de línea/Tipo de servicio | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Número de Línea/Suscriptor | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Velocidad requerida | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Gastos Instalación | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| | Fecha de habilitación del servicio | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| | Horario | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ |
| Artículos complementarios | Movimiento Solicitado | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| | Módem/ONT | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| | Medio de entrega | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| Datos del Suscriptor | Nombre | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Tipo de calle | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Entre Calles | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Estado | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Delegación/Municipio | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | No. Identificación | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Móvil | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | No. Exterior | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | No. Interior | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | RFC | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Colonia | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Población | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | C.P. | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| Referencia de domicilio de instalación | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | |
| Observaciones | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Comentario | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| Layout, Carga Desagregación RVTA Datos | | | | | | | | | | | | |
| | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido |
| | Baja | | | Suspensión | | | Reanudación | | | Reubicación de ONT | | |
| Datos del responsable | Movimiento | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Nombre | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Paterno | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Materno | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| Datos del Servicio | Móvil | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Servicio Existente | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Tipo de línea/Tipo de servicio | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Número de Línea/Suscriptor | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Velocidad requerida | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| | Gastos Instalación | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| | Fecha de habilitación del servicio | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| | Horario | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| Artículos complementarios | Movimiento Solicitado | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| | Módem/ONT | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| | Medio de entrega | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| Datos del Suscriptor | Nombre | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Tipo de calle | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Entre Calles | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Estado | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Delegación/Municipio | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | No. Identificación | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Móvil | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | No. Exterior | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | No. Interior | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | RFC | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Colonia | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Población | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| | C.P. | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | |
| Referencia de domicilio de instalación | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | |
| Observaciones | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Comentario | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |

Continúa en la siguiente página...

10. Layout Cargas Masivas, continuación

RVTA Líneas

A continuación, se presentan los campos obligatorios, Opcionales y No requeridos en el Layout de Líneas.

| Layout, Carga Desagregación RVTA Líneas | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------|----------------|--------------------|------------------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|
| | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido |
| | Movimiento | | | Cambio de número | | | Alta y/o Baja de Servicios Digitales | | | Marcaciones y Bloqueos | | | Cableado Interior | | |
| Datos del responsable | Nombre | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Paterno | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Materno | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Móvil | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| Datos del Servicio | Servicio Existente | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Tipo de línea/Tipo de servicio | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Número de Línea/Suscriptor | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Marcación 900 | | | ✓ | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Fecha de habilitación del servicio | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| | Horario | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| Datos del Suscriptor | Movimiento Solicitado | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Cableado Interior | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | No. De Extensiones | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Nombre | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Tipo de calle | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| Datos del Suscriptor | Entre Calles | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Estado | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Delegación/Municipio | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | No. Identificación | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Móvil | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | No. Exterior | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | No. Interior | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | RFC | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Colonia | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Población | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | C.P. | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Referencia de domicilio de instalación | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Buzón | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| Sígueme | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 3 a la vez | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Identificador | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Llamada en espera | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Observaciones | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Comentario | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |

| Layout, Carga Desagregación RVTA Líneas | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido |
| | Movimiento | | | Cancelación | | | Suspensión | | | Reanudación | | | Reubicación de ONT | | |
| Datos del responsable | Nombre | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Paterno | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Materno | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Móvil | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| Datos del Servicio | Servicio Existente | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Tipo de línea/Tipo de servicio | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Número de Línea/Suscriptor | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Marcación 900 | | | ✓ | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Fecha de habilitación del servicio | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| | Horario | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| Datos del Suscriptor | Movimiento Solicitado | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Cableado Interior | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | No. De Extensiones | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Nombre | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Tipo de calle | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| Datos del Suscriptor | Entre Calles | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Estado | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Delegación/Municipio | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | No. Identificación | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Móvil | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | No. Exterior | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | No. Interior | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | RFC | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Colonia | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Población | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | C.P. | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Referencia de domicilio de instalación | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Buzón | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| Sígueme | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 3 a la vez | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Identificador | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Llamada en espera | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Observaciones | | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Comentario | | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |

Continúa en la siguiente página...

10. Layout Cargas Masivas, continuación

RVTA Paquetes

A continuación, se presentan los campos obligatorios, Opcionales y No requeridos en el Layout de Paquetes.

| Layout, Carga Desagregación RVTA Paquetes | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|
| | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido |
| | Alta | | | Alta/Baja Servicios Digitales | | | Marcaciones y Bloqueos | | | Cambio de Número | | | Cambio de Paquete | | |
| Datos del responsable | Movimiento | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Nombre | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Paterno | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Apellido Materno | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| Datos del Servicio | Móvil | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Servicio Existente | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Tipo de línea/Tipo de servicio | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Paquete Infinitum | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | |
| | Promoción | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | |
| | Gastos Instalación | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | |
| | Número de Línea/Suscriptor | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Marcación 900 | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Fecha de habilitación del servicio | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Horario | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Movimiento Solicitado | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Cableado Interior | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | No. De Extensiones | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| Datos del Suscriptor | Nombre | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Tipo de calle | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Entre Calles | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Estado | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Delegación/Municipio | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | No. Identificación | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Móvil | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | No. Exterior | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | No. Interior | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | RFC | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Colonia | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| | Población | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| C.P. | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | |
| Referencia de domicilio de instalación | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | |
| Módem/ONT | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Medio de entrega | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| Buzón | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| Sigueme | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 a la vez | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| Identificador | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| Llamada en espera | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| Observaciones | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| Comentario | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |

Continúa en la siguiente página...

10. Layout Cargas Masivas,

continuación

RVTA Paquetes, continuación

| Layout, Carga Desagregación RVTA Paquetes | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|---------------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | Campo obligatorio |
| | Movimiento | Cancelación | | Cableado Interior | | | Cambio de Domicilio | | | Suspensión | | | | | Reanudación | |
| Datos del responsable | Nombre | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Apellido Paterno | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Apellido Materno | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Email | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Teléfono | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Móvil | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| Datos del Servicio | Servicio Existente | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Tipo de línea/Tipo de servicio | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Paquete Infitum | | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Promoción | | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Gastos Instalación | | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Número de Línea/Suscriptor | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Marcación 900 | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Fecha de habilitación del servicio | | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Horario | | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Movimiento Solicitado | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Cableado Interior | | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | |
| No. De Extensiones | | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | |
| Datos del Suscriptor | Nombre | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Teléfono | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Tipo de calle | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Entre Calles | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Estado | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Delegación/Municipio | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Email | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | No. Identificación | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Móvil | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | No. Exterior | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | No. Interior | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | RFC | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| | Colonia | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| Población | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| C.P. | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| Referencia de domicilio de instalación | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| Módem/ONT | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Medio de entrega | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Buzón | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Sigueme | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 3 a la vez | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Identificador | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Llamada en espera | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Observaciones | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | |
| Comentario | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | |

Continúa en la siguiente página...

10. Layout Cargas Masivas,

continuación

RVTA
Paquetes,
continuación

| Layout, Carga Desagregación RVTA Paquetes | | | | |
|---|--|----------------|--------------------|---|
| | Campo obligatorio | Campo Opcional | Campo No requerido | |
| | Reubicación de ONT | | | |
| Datos del responsable | Movimiento | ✓ | | |
| | Nombre | ✓ | | |
| | Apellido Paterno | ✓ | | |
| | Apellido Materno | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | |
| Datos de Servicio | Móvil | ✓ | | |
| | Servicio Existente | ✓ | | |
| | Tipo de línea/Tipo de servicio | ✓ | | |
| | Paquete Infinitum | | | ✓ |
| | Promoción | | | ✓ |
| | Gastos Instalación | | | ✓ |
| | Número de Línea/Suscriptor | ✓ | | |
| | Marcación 900 | | | ✓ |
| | Fecha de habilitación del servicio | ✓ | | |
| | Horario | ✓ | | |
| | Movimiento Solicitado | | | ✓ |
| Datos del Suscriptor | Cableado Interior | | ✓ | |
| | No. De Extensiones | | ✓ | |
| | Nombre | ✓ | | |
| | Teléfono | ✓ | | |
| | Tipo de calle | ✓ | | |
| | Entre Calles | ✓ | | |
| | Estado | ✓ | | |
| | Delegación/Municipio | ✓ | | |
| | Email | ✓ | | |
| | INE/Pasaporte/Cédula/Cartilla | ✓ | | |
| | No. Identificación | ✓ | | |
| | Móvil | ✓ | | |
| | No. Exterior | ✓ | | |
| | No. Interior | ✓ | | |
| | RFC | ✓ | | |
| | Colonia | ✓ | | |
| | Población | ✓ | | |
| | C.P. | ✓ | | |
| | Referencia de domicilio de instalación | ✓ | | |
| | Módem/ONT | | | ✓ |
| Medio de entrega | | | ✓ | |
| Buzón | | | ✓ | |
| Sigüeme | | | ✓ | |
| 3 a la vez | | | ✓ | |
| Identificador | | | ✓ | |
| Llamada en espera | | | ✓ | |
| Observaciones | | ✓ | | |
| Comentario | | ✓ | | |

11. Manual de usuario

Tabla de contenidos

Reporteador OREDA

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 1. Introducción | 513 |
| 2. Descripción funcional | 514 |
| 3. Identificación de roles | 519 |
| 4. Descripción de la aplicación | 520 |

1. Introducción

El sistema aquí presentado, nos permite tener una herramienta, por medio de una interfaz para el usuario con la intención de obtener de información, ya sea con una consulta del reporte o bien permitir la descarga de archivos a manera de reportes y mapas que se generan para ser alojados del lado del usuario final. Se agrega un reporte específicamente diseñado para agregar la capacidad de descarga de documentos referentes a OREDA.

El Reporteador OREDA proporcionará la información de los reportes para cada empresa, sea TELMEX o TELNOR, los cuales son representados por bases, y a su vez presentan diferente información, según sea el reporte particular.

La funcionalidad también tendrá una variante dependiendo del usuario que este accediendo, ya que dentro del aplicativo se tiene una clasificación con diferentes perfiles, que a su vez otorgan el acceso a él aplicativo a diferente nivel; el nivel se ha clasificado tanto por nivel de seguridad, como por nivel funcional. Esto permitirá restringir la visibilidad de los reportes a los que se tiene acceso y por último restringe según el perfil algunas descargas.

A manera breve el aplicativo clasifica las consultas en secciones:

- Reportes OREDA tipo A
 - 1 Central telefónica o instalación equivalente
 - 1.1 Centrales/Rangos de Numeración
 - 2 Cajas de Distribución
 - 3 Área atendida por Cobre
 - 4 Área atendida por Fibra Óptica
 - 5 Unidades básicas

Reportes OREDA tipo Bk

- Información relacionada a usuarios existentes (Cobre)
- Información relacionada a usuarios existentes (Fibra Óptica)
- Información relacionada a una dirección (Cobre)
- Información relacionada a una dirección (Fibra Óptica)

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional

Introducción Es un sistema con las características de consulta de información con diferentes criterios, de Estados, con el número telefónico o bien con una dirección de usuario.

Requisitos Para ingresar al sistema, será necesario el contar con lo siguiente:

1. Haber firmado un convenio (Telmex y/o Telnor)
2. Usuario y Contraseña valido dentro del sistema correspondiente.
3. Deshabilitar las pop up (para descarga de archivos Excel).
4. Navegador Google Chrome.
5. Sistema Operativo Windows 7 o superior

El aplicativo está dividido en las siguientes funcionalidades, descritas a continuación brevemente:

- Ingreso (login):
 - Para el ingreso se tienen usuarios autenticados
 - Los usuarios previamente son registrados para el uso del sistema, para lo cual se tiene que solicitar a un administrador dicho registro. La solicitud se puede realizar desde la pantalla de ingreso por el mismo usuario.
 - El usuario contará con un login y una contraseña y a su vez tendrá asignado uno o más perfiles.

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional,

Continuación...

Requisitos, *continuación*

- Ingreso (login), *continuación*:
 - Dentro de esta funcionalidad se tienen algunas validaciones, como lo son:
 - Verifica existencia del login, si este no existe se notifica al usuario que no existe este usuario registrado.
 - Verifica contraseña; una vez que se ha verificado que el login exista también se verifica que la contraseña que se está ingresando sea válida para este usuario. En caso contrario se notifica al usuario que su contraseña es incorrecta.
 - Una vez que el usuario ha errado 3 veces para el ingreso por no ingresar la contraseña correctamente, el usuario se bloquea por cuestión de seguridad, y una vez que se ha bloqueado un usuario se puede solicitar al administrador el desbloqueo de la cuenta en la que se tienen dicha incidencia.

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional,

Continuación...

Requisitos, *continuación*

- Ingreso (login), *continuación*:
 - Se cuenta con la función de cambio de contraseña, para el mismo ingreso al aplicativo, esto se da por medio de un link que redirecciona al usuario a una pantalla en donde puede ingresar datos como, login, contraseña anterior, contraseña actual y confirmación de la nueva contraseña. Posterior a esto se puede acceder al aplicativo con las nuevas credenciales, mismo login y nueva contraseña.
 - Esta contraseña deberá cumplir con las siguientes condiciones:
 - Debe ser diferente al nombre del usuario
 - Debe tener una longitud de 8 caracteres, alfanumérico, con contenido aleatorio y complejo
 - Debe incluir al menos un carácter especial (~'!#\$%&*+=^[]\';/":<>?)
 - Debe tener al menos una letra mayúscula, una minúscula y un número.

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional,

Continuación...

Requisitos, *continuación*

- Perfiles:
 - Esta función se relaciona con la sección anterior, el ingreso. El usuario a su vez tiene asignado ya sea uno, o varios perfiles, estos perfiles les permiten tener acceso a diferentes niveles del aplicativo, por lo tanto, también les permiten realizar ciertas actividades dependiendo del perfil. Los perfiles que se tienen son los siguientes:
 - CONCESIONARIO TELMEX
 - CONCESIONARIO TELMEX B
 - CONCESIONARIO TELNOR
 - CONCESIONARIO TELNOR B
- Empresa:
 - También existe una clasificación dentro de los perfiles, y esta es por empresa, para lo cual tenemos dos empresas, TELMEX y TELNOR, los datos dentro de la base de datos también se clasifican por empresa, por lo que para los usuarios que pertenecen a TELMEX, sólo se muestra la información perteneciente a esta empresa, y de la misma manera con TELNOR.
- Navegabilidad:
 - Se permite tener acceso a cualquier reporte desde cualquier parte del aplicativo en la que se encuentre el usuario una vez que está adentro del mismo. Esto es permitido por medio de un menú que se tiene del lado derecho de la pantalla.

Continúa en la siguiente página...

2 Descripción funcional,

Continuación...

Requisitos, *continuación*

- Filtrado por BASE:
 - El aplicativo provee de un filtrado dependiendo del tipo de base que consulta.
 - Bases de tipo A: Se filtrarán por ESTADO.
- Presentación de información de reportes
 - Se proporciona la información al usuario por medio de una tabla, en donde dependiendo del reporte consultado se muestra la información requerida.
 - A manera de registros el usuario puede desplazarse por la tabla presentada y localizar los datos de interés.
- Descargas
 - Permite al usuario realizar descargas en formato Excel y mapas.
 - Se descargan documentos

Continúa en la siguiente página...

3 Identificación de roles

Pautas principales

Se debe indicar el nombre y las funciones de los roles que contempla el sistema para ser operado.

| Rol | Descripción |
|------------------------|--|
| Concesionario TELMEX | Perfil para consultas de la Base 1 a la base 5 de la empresa TELMEX. |
| Concesionario TELNOR | Perfil para consultas de la Base 1 a la base 5 de la empresa TELNOR. |
| Concesionario B TELMEX | Perfil para consultas de la Base 1 a la base 5 de la empresa TELMEX. Bases para consultas de FO y cobre, tanto por la dirección como por el número telefónico. |
| Concesionario B TELNOR | Perfil para consultas de la Base 1 a la base 5 de la empresa TELMEX. Bases para consultas de FO y cobre, tanto por la dirección como por el número telefónico |

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación

Pautas principales

El acceso al Reporteador OREDA es a través de un navegador, se recomienda el Google Chrome.

Reporteador OREDA

Se deberá ingresar tanto un usuario que sea válido, como también la contraseña por la cual verificamos que sea el usuario correspondiente.

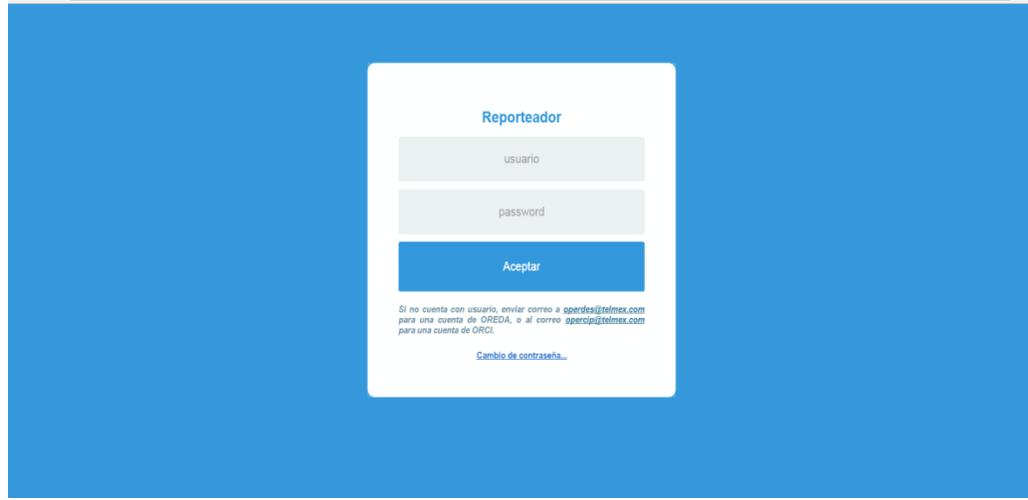


Fig.1 “Pantalla de ingreso”

Dentro de este módulo se tienen varias ventanas para errores como lo es la siguiente, en donde se presenta que el usuario no es válido:



Fig. 2 “Pantalla error usuario no valido”

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador OREDA, continuación

Muestra mensaje de error cuando el usuario no está registrado en la base de datos, lo informa y permite interactuar para regresar a pantalla principal

En caso de no ingresar la contraseña correcta se mostrará la siguiente pantalla:



Fig. 3 "Pantalla error contraseña"

Cuando el usuario si existe en la base de datos, pero la contraseña no corresponde, se manda mensaje de "Contraseña incorrecta, favor de verificar" y posterior a eso nos permite interactuar para poder regresar a la pantalla principal

Dentro del módulo de ingreso, también encontramos la opción de cambio de contraseña:



Fig. 4 "Pantalla Cambio Contraseña Link"

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,**
continuación

En caso de querer cambiar la contraseña, y no haber olvidado con la que se tiene acceso hasta el momento, se accede a "Cambio de contraseña..." En donde se presentará la siguiente pantalla:



Fig. 5 "Pantalla Cambio Contraseña"

Se tienen los campos necesarios para el cambio de contraseña y así mismo las opciones tanto de aceptar el cambio como de cancelarlo.

Y por ultimo dentro de este modulo se cuenta con la restricción, de que si ha sido restablecida la contraseña por algún administrador, se tenga que cambiar de manera obligada.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,**
continuación

La siguiente pantalla muestra un poco más al respecto de esto:

The screenshot shows a web form titled "Reporteador" with a blue header. Below the title, it says "Es obligatorio Realizar el cambio de password". There are three input fields: "Nuevo Password", "Confirmar password", and "Aceptar". The "Aceptar" button is highlighted in blue.

Fig. 6 "Cambio Contraseña Obligada"

Se debe cambiar la contraseña bajo la condición de ser la primera vez que se entra al sistema, o si se ha pedido un cambio de contraseña al administrador. Entonces se desplegará la pantalla presentada con anterioridad, solicitando ingresar la nueva contraseña y confirmar.

Una vez que se ha validado el acceso del usuario al sistema, es necesario que el usuario seleccione el perfil con el que se tendrá acceso, como se muestra en la siguiente pantalla:

The screenshot shows a web form titled "REPORTADOR" with a blue header. Below the title, it says "Perfiles Disponibles". There is a dropdown menu with the text "-- seleccionar --" and a blue arrow on the right. Below the dropdown is a button labeled "Avanzar".

Fig. 7 "Pantalla Selecciona perfil"

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reportador
OREDA,
continuación**

Se tiene la opción de seleccionar el perfil en caso de tener mas de uno, si se cuenta con un solo perfil la aplicación entrará directamente. Este dato es necesario para poder continuar.



Fig. 8 "Pantalla presentación"

Se tiene el punto de partida para la consulta de cada reporte, en donde se tienen datos de presentación, que brindan información para una mejor manejabilidad del aplicativo.

La información reelevante en esta pantalla es:



Fig. 9 "Pantalla encabezado"

En el encabezado aparecera tanto el logo de la empresa que se esta consultando como el titulo de la misma, la empresa puede ser TELMEX o TELNOR, en nuestro caso es TELMEX.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador
OREDA,
continuación



Fig. 10 "Pantalla pantalla datos generales"

En esta sección se tiene:

- El sistema al cual se esta entrando con la etiqueta "OREDA",
- Una leyenda de "Consulta de datos",
- Nombre del usuario,
- Perfil con el que se esta entrando,
- Fecha en la que se esta consultando,
- Hora en la que se esta consultando.

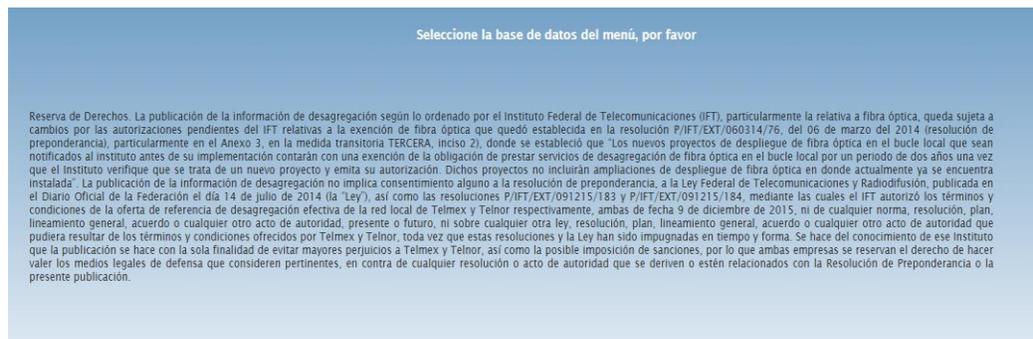


Fig. 11 "Pantalla derechos"

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,**
continuación

En la parte baja, en el centro de esta pantalla se muestra un breve párrafo descriptivo de los derechos que se resevan para este aplicativo.

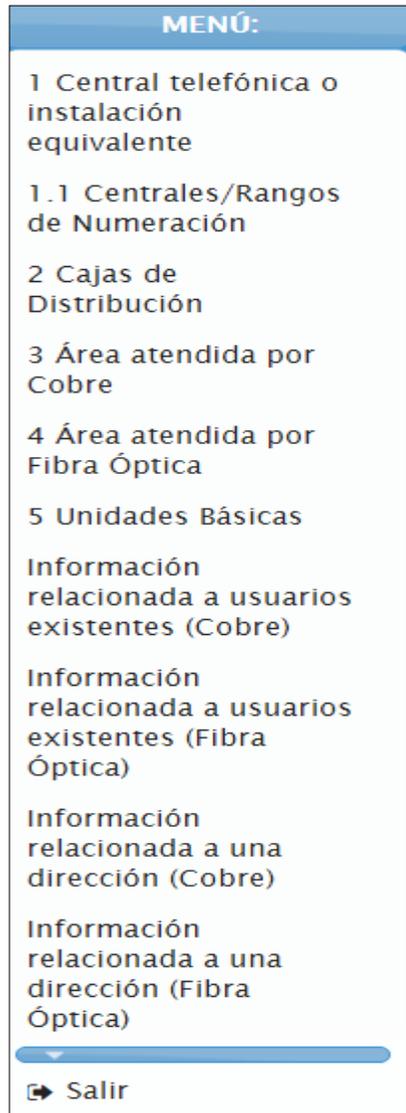


Fig. 12 "Pantalla Menú"

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador OREDA, continuación

Del lado derecho en la pantalla encontramos un menú que contiene los diferentes reportes que pueden ser consultados en el aplicativo. Este menú nos permite navegar fácilmente a travez del aplicativo, por lo que podemos obtener la consulta que se desee desde cualquier punto en el que se encuentré el usuario.

Se han definido 2 clasificaciones de información en el sistema:

las bases tipo A, donde se maneja información de consulta de los diferentes tipos de instalaciones, clasificados por estados de la república mexicana.

Este acceso al aplicativo cuenta es único, es decir, no se puede iniciar otra sesión en el sistema con este mismo usuario, al intentarlo, se enviará el siguiente mensaje.



Fig. 13 Pantalla usuario con sesion activa

Al salir de manera normal de la aplicación, se va a poder acceder a la aplicación de manera normal.

Otra causa de este mensaje pudiera ser que el usuario no cierre la sesión con la opción "Salir" del menú. En este caso, la sesión puede ser cancelada en caso de ser necesario por un administrador o bien es necesario esperar a que el sistema de manera automática "libere" la sesión del usuario por expiración de tiempo de inactividad.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador **BASES A** **OREDA,**

continuación Las bases corresponden a las bases desde la Base 1 y hasta la base 5.



Fig. 14 “Filtrado de bases tipo A”

Se tiene una pantalla para filtrar la búsqueda de la información, para los reportes de tipo A se realiza por medio de un desplegable con los estados que se tienen para consultar ese reporte, se selecciona el estado deseado y posterior a eso se presiona el botón de “Generar Reporte”.



Fig. 15 “Generar Reporte”

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador OREDA,

continuación

BASES A, continuación

Se muestra el botón por el cual se realiza la acción de generar reporte.

Fig 16 "Pantalla Tabla reporte"

Se muestra como resultado de esta consulta, una tabla con los datos solicitados de acuerdo al reporte solicitado.

En la misma pantalla se muestra un boton para descarga de el reporte en formato excel.

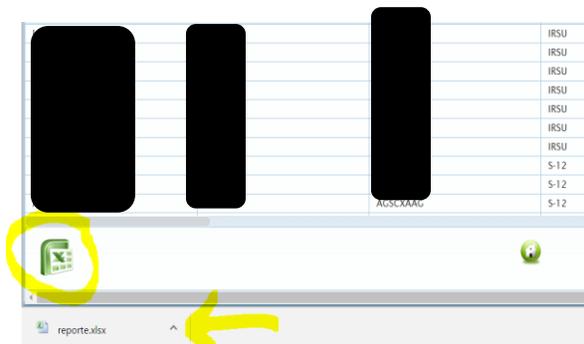


Fig. 17 "Botón para descarga de excel"

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador **BASES A**, continuación **OREDA**,

continuación Este reporte de excel contiene la misma información del reporte obtenido con la descarga del reporte.

| | M | N | O | P | Q |
|----|--|-----------|---------|--|--------------|
| 1 | | | | OREDA | |
| 2 | | | | 1 Central telefónica o instalación equivalente | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | Ubicación exacta de Central Telefónica o Instalación Equivalente | | | | |
| 8 | Municipio | Localidad | Colonia | Calle | No. Exterior |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |
| 16 | | | | | |
| 17 | | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | | | | | |
| 20 | | | | | |
| 21 | | | | | |
| 22 | | | | | |

Fig. 18 "Documento descargado Excel"

Se presenta el formato en excel una vez descargado.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,
continuación**

BASES tipo B

Este tipo de base es donde se identifica el detalle de un numero o dirección particular de los usuarios.

Se tiene como criterios de búsqueda el uso de la dirección completa de un usuario para identificar los recursos contratados por los clientes.

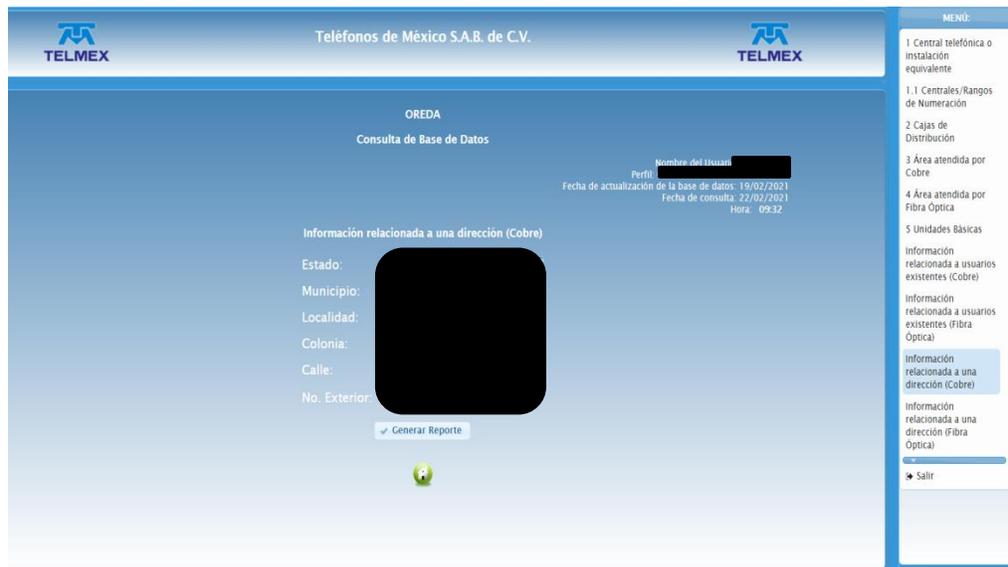


Fig. 19 Consulta de información relacionada a una dirección

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

**Reporteador
OREDA,
continuación**

BASES tipo B, *continuación*

En este tipo de consulta la dirección del cliente deberá ser seleccionada, partiendo desde el estado, hacia el municipio, hasta llegar a la calle y el número de la vivienda del cliente. De esta manera se obtendrá el reporte de las características contratadas en dicho domicilio, ya sea de cobre o de fibra óptica.



Fig. 20 Resultado de consulta de información relacionada a una dirección

El otro tipo de consulta puntual es el de la consulta con el número telefónico. En dicha consulta, se ingresa el dato del número telefónico y al generar la consulta, se obtiene el dato de la capacidad instalada para este usuario.

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador OREDA,

continuación

BASES tipo B, continuación

La siguiente consulta es utilizando como criterio el número telefonico de un usuario existente. Esta consulta se puede hacer tanto para usuarios de Fibra óptica como de usuarios con linea de cobre.

Se ingresa el número telefonico a 10 digitos en la consulta y se solicita generar el reporte en el sistemas.

The screenshot shows the OREDA web application interface. At the top, there are two TELMEX logos and the text 'Teléfonos de México S.A.B. de C.V.'. The main content area is titled 'OREDA Consulta de Base de Datos'. It displays a search form with the following fields and options:

- Nombre del Usuario:** [Redacted]
- Perfil:** [Redacted]
- Fecha de actualización de la base de datos:** 19/02/2021
- Fecha de consulta:** 23/09/2021
- Hora:** 09:37
- Información relacionada a usuarios existentes (Fibra Óptica):** [Redacted]
- Teléfono:** [Input field]
- Generar Reporte:** [Button]

On the right side, there is a 'MENU:' sidebar with the following items:

- 1 Central telefónica o instalación equivalente
- 1.1 Centrales/Rangos de Numeración
- 2 Cajas de Distribución
- 3 Área atendida por Cobre
- 4 Área atendida por Fibra Óptica
- 5 Unidades Básicas
- Información relacionada a usuarios existentes (Cobre)
- Información relacionada a usuarios existentes (Fibra Óptica)
- Información relacionada a una dirección (Cobre)
- Información relacionada a una dirección (Fibra Óptica)
- Salir

Fig. 21 Consulta relacionada a un usuario existente

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador OREDA, continuación

BASES tipo B, continuación

El resultado obtenido es el de las características de la línea telefónica, como se presenta en la siguiente figura.



Fig. 22 Consulta de información relacionada a un usuario existente

Similar a las bases tipo a, estas consultas se pueden descargar a un archivo de tipo excel.

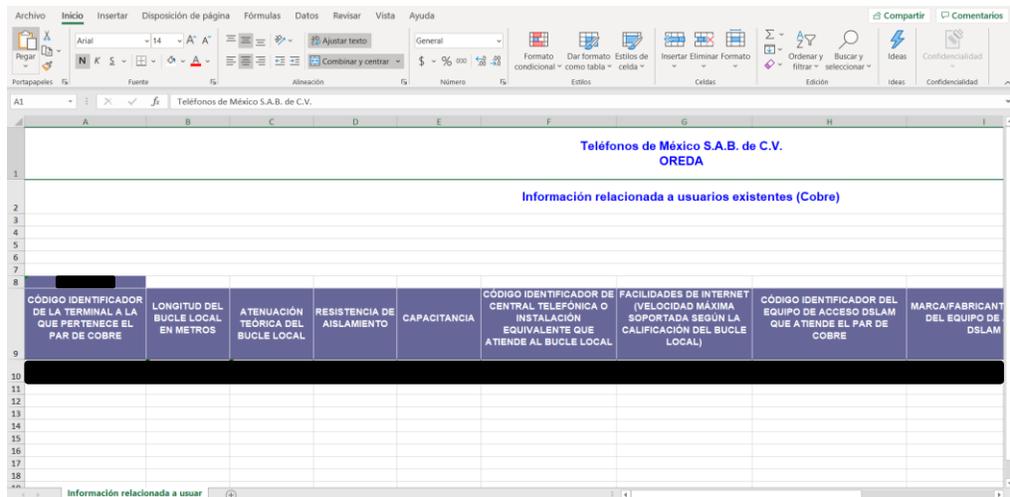


Fig. 23 Descarga de consulta en escarga de archivo Excel

Continúa en la siguiente página...

4 Descripción de la aplicación,

Continuación...

Reporteador
OREDA,
continuación

Salida del sistema

Al oprimir el botón, "Salir", desde el menú del lado derecho, se envía un cuadro resumen con la actividad de la sesión del usuario.

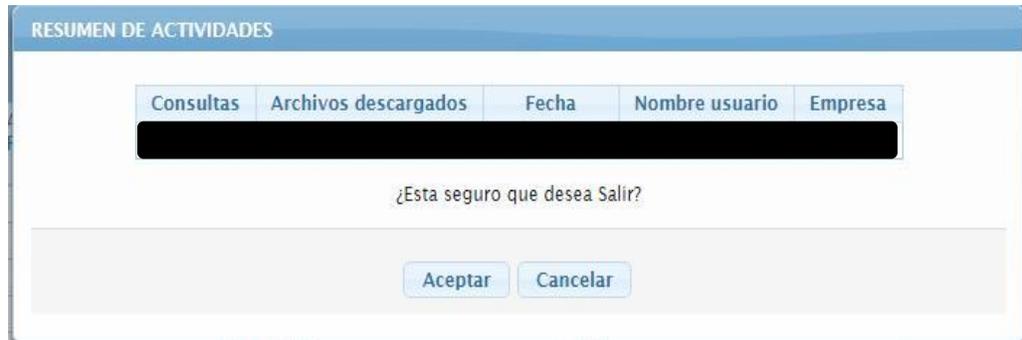


Fig. 24 Cuadro resumen de acciones efectuadas en una sesión

12. Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS

Tabla de contenidos

| | | |
|----|---|-----|
| 1. | Solicitud de Usuario por escrito | 538 |
| 2. | Entrada al sistema SEG | 540 |
| 3. | Módulos del Usuario Administrador (ABC) del CS..... | 542 |
| | 3.1 Administración de Usuarios..... | 543 |
| | 3.2 Seguimiento | 547 |
| | 3.3 Validación / contratos..... | 548 |

1. Solicitud de Usuario por escrito

Introducción

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

Procedimiento

A continuación, se presenta el procedimiento a seguir para solicitar el Usuario Administrador (ABC) de los perfiles para Concesionario.

| Paso | Acción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|--------------------|------------------|-----------|--|---------|----------|--------------------|-------------------|--|--|------------------|------------------|-----------|--|---------|----------|--------------------|---------------------------|--|--|------------------|------------------|-----------|--|--------|--------------------------|--|---------------------------|--|--|
| 1 | <p>Ingresa a Telmex.com dirígete a la sección oferta de servicios mayoristas en el apartado desagregación descarga el formato SEG, llena y firma el formato</p> <div data-bbox="574 793 1393 1621" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="text-align: center;">  <p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V. COORDINACIÓN DE SEGURIDAD DE SISTEMAS Subgerencia de Administración de Accesos a Sistemas Secundarios SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN - SEG FORMATO PARA ADMINISTRADOR DE USUARIOS (ABC)</p> </div> <p>Alta <input type="text"/> Baja <input type="text"/> Cambio <input type="text"/> Fecha: 19/09/2016</p> <p style="text-align: center;">AL OMITIR INFORMACIÓN O NO INCLUIR LAS FIRMAS REQUERIDAS LA SOLICITUD NO PROCEDERÁ.</p> <div style="text-align: center;">DATOS DEL ADMINISTRADOR</div> <p>TITULAR:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%;">Apellido Materno</td> <td style="width: 33%;">Nombre(s)</td> <td rowspan="3" style="width: 15%;"></td> </tr> <tr> <td>Empresa</td> <td>Teléfono</td> <td>correo electrónico</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Firma del Titular</td> </tr> </table> <p>REPRESENTANTE LEGAL:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%;">Apellido Materno</td> <td style="width: 33%;">Nombre(s)</td> <td rowspan="3" style="width: 15%;"></td> </tr> <tr> <td>Empresa</td> <td>Teléfono</td> <td>correo electrónico</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Firma Representante Legal</td> </tr> </table> <div style="text-align: center;">AUTORIZACIÓN TELMEX</div> <p>COORD. DE ATN. A OPERADORES DE TELECOM:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%;">Apellido Materno</td> <td style="width: 33%;">Nombre(s)</td> <td rowspan="3" style="width: 15%;"></td> </tr> <tr> <td>Puesto</td> <td colspan="2">Núm. de firma autorizada</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Firma Autorización Telmex</td> </tr> </table> <p><small>"La cuenta de acceso y contraseña es única, personal e intransferible. El usuario se hace responsable en todo momento de ella, para las funciones especificadas en las políticas particulares del sistema." "Es responsabilidad del ABC del Concesionario conservar el original de este formato e informar a su ejecutivo de cuenta de Telmex, la baja o cambio de funciones del solicitante."</small></p> <div style="text-align: center;">OBSERVACIONES</div> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 5px;"></div> <p style="font-size: small;"><small>Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de TELMEX. En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, TELMEX tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.</small></p> </div> | Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombre(s) | | Empresa | Teléfono | correo electrónico | Firma del Titular | | | Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombre(s) | | Empresa | Teléfono | correo electrónico | Firma Representante Legal | | | Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombre(s) | | Puesto | Núm. de firma autorizada | | Firma Autorización Telmex | | |
| Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombre(s) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Empresa | Teléfono | correo electrónico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma del Titular | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombre(s) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Empresa | Teléfono | correo electrónico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma Representante Legal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombre(s) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Puesto | Núm. de firma autorizada | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma Autorización Telmex | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Continúa en la siguiente página...

1. Solicitud de Usuario por escrito

Continuación...

Procedimiento A continuación, se presenta el procedimiento a seguir para solicitar *continuación...* el Usuario Administrador (ABC) de los perfiles para Concesionario.

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

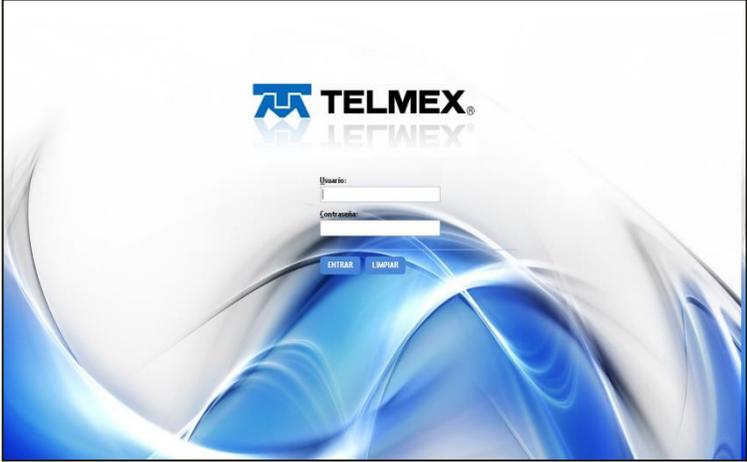
2. Entrada al sistema SEG

Introducción

En el Sistema Electrónico de Gestión se realizan los movimientos de Alta, Baja y/o Cambios a los usuarios internos.

Procedimiento

A continuación, se presenta el procedimiento para realizar el alta de un usuario Interno.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Ingresa a la liga http://gis.intranet.telmex.com con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla.</p>  |
| 2 | <p>Capturar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tu usuario y • Contraseña |
| 3 | <p>Dar clic en "Entrar"; con esta acción el sistema despliega el siguiente campo.</p>  |

Continúa en la siguiente página...

2. Entrada al sistema SEG

Procedimiento, continuación...

| Paso | Acción |
|------|--|
| 4 | <p data-bbox="511 422 1458 495">Escribir los caracteres del captcha y dar clic en "Entrar"; el sistema desplegará la siguiente pantalla:</p>  |

3. Módulos del Usuario Administrador (ABC) del CS

Módulos

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

- a) **Administración de Usuarios**
 - ABC Usuario del CS
 - InboxAdmin. Usuarios- Concesionario
- b) **Seguimiento**
 - Consulta de Usuarios del CS
- c) **Validación / contratos**
 - Consulta de contratos del CS

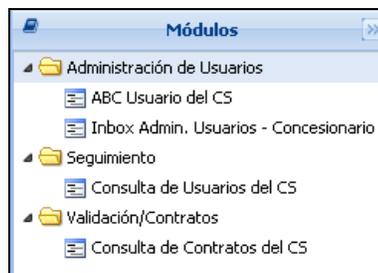


Diagrama de navegación

3.1 Administración de Usuarios

ABC Usuario del CS

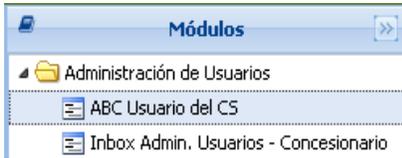
Alta de Usuarios

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

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

Procedimiento

A continuación, se presenta el procedimiento a seguir para dar de alta un usuario del concesionario.

| Paso | Acción |
|------|--|
| 1 | <p>Despliega la columna de los módulos, para que el sistema muestre las opciones siguientes:</p>  |
| 2 | <p>Seleccionar la opción ABC Usuario del CS; el sistema desplegará el siguiente formato:</p>  |

3.1 Administración de Usuarios

ABC Usuario del CS

Procedimiento,
continuación...

| Paso | Acción |
|------|---|
| 3 | <p>Selecciona el tipo de movimiento de acuerdo con la solicitud.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> Movimiento: <input type="radio"/> Alta <input type="radio"/> Baja <input type="radio"/> Cambio <input type="radio"/> Reactivar </div> |
| 4 | <p>Selecciona el perfil solicitado:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> Perfil solicitado: <input type="radio"/> CONTRATACION <input type="radio"/> OPERACION/SEGUIMIENTO <input type="radio"/> CONSULTA <input type="radio"/> UNIVERSAL </div> <p>Nota: Un perfil por cada usuario.</p> |
| 5 | <p>Selecciona el servicio</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> Servicio: <input type="radio"/> Desagregación <input type="radio"/> Compartición <input type="radio"/> Interconexión <input type="radio"/> Enlaces Dedicados </div> |
| 6 | <p>Escribe en los campos la información solicitada:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 90%;"> <p>Datos del Solicitante</p> <p>Clave de Usuario: <input type="text"/></p> <p>Concesionario: <input type="text"/></p> <p>Apellido paterno: <input type="text"/> Apellido materno: <input type="text"/> Nombre(s): <input type="text"/></p> <p>Puesto: <input type="text"/> Teléfono: <input type="text"/> Correo electrónico **: <input type="text"/></p> <p>** A este correo electrónico serán enviadas las claves de usuario y contraseña</p> </div> |
| 7 | <p>Agrega comentarios en el campo correspondiente:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 90%;"> <p>Bitácora de Comentarios</p> <p>Comentarios: <input type="text"/> <input type="button" value="Agregar"/></p> </div> <p>Al finalizar Dar clic en  Agregar</p> |

Continúa en la siguiente página...

3.1 Administración de Usuarios

ABC Usuario del CS

Procedimiento, continuación...

| Paso | Acción |
|------|--|
| 8 | <p>Dar clic en ; el sistema desplegará la siguiente ventana:</p> <div data-bbox="615 573 1312 766" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Enviar</p> <p>¿Desea ENVIAR la información de la solicitud para su autorización?</p> <p style="text-align: center;"> <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 data-bbox="683 873 1243 1066" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Enviado</p> <p> Se AVANZO en el flujo la solicitud exitosamente</p> <p style="text-align: center;"><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 |  |
| Enviado a Operador | 13-09-2017 18:04:31 PM |  |
| Enviado | 13-09-2017 18:04:31 PM |  |

3.1 Administración de Usuarios

Inbox Administrador de Usuarios - Concesionario

Inbox

A continuación, se presenta el formato que se despliega con la opción "InboxAdmin. Usuarios – Concesionario.

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

| Resultados | | | | |
|------------|--------------------|------------------------|----------|------------|
| 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 17:35:16 PM | INICIO | |
| [Redacted] | ABC Usuario del CS | 29-05-2017 15:26:15 PM | ACEPTADO | ALTA |

Cuenta con tres filtros de búsqueda, estos son:

1. Folio de solicitud
2. Estatus
3. Movimiento

Capturar los datos de acuerdo con el filtro utilizado y Dar clic en Buscar

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



Continúa en la siguiente página...

3.2 Seguimiento Consulta de Usuarios del CS

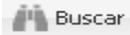
Usuarios del CS Formato que se despliega con la opción Consulta de usuarios del CS.

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

The screenshot shows a web application window titled 'Concesionario - Consulta de Usuarios'. It features a search section with five input fields: 'Clave Usuario', 'Concesionario', 'Nombre', 'Apellido Paterno', and 'Apellido Materno'. Below these fields are buttons for 'Buscar', 'Limpiar búsqueda', and 'Excel'. The main area displays a table of search results with the following columns: Clave, Nombre, # Empleado, # Teléfono, EMail, Fecha Creación, Estatus, Concesionario, Servicio, and Perfil. The table contains several rows of data, with some cells redacted with black boxes. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Page 1 of 1' and a status bar indicating 'Solicitudes: 1-197 / 197'.

Cuenta con Cinco filtros de búsqueda, estos son:

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

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

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



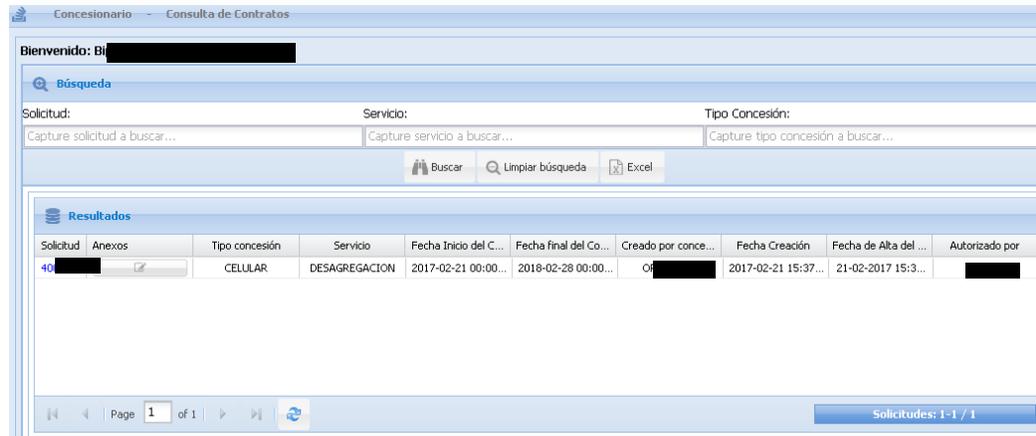
3.3 Validación / contratos

Consulta de Contratos del CS

Contratos

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

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



Cuenta con tres filtros de búsqueda, estos son:

1. Solicitud
2. Servicio
3. Tipo de concesión

Capturar los datos de acuerdo con el filtro utilizado y Dar clic en  Buscar

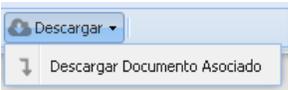
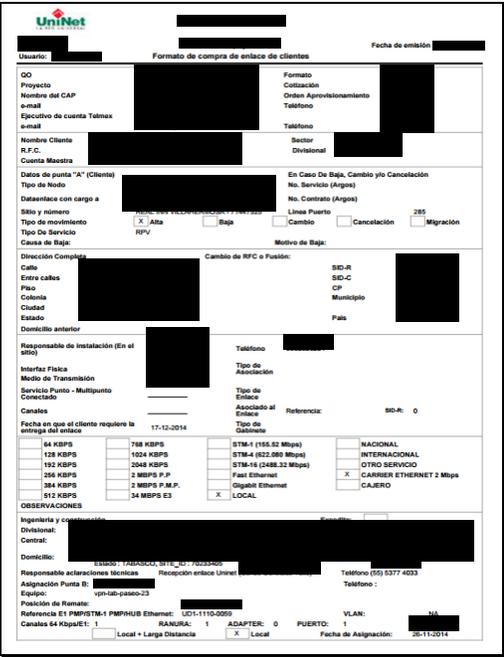
Se pueden exportar los datos de la tabla a un archivo Excel con el botón



Continúa en la siguiente página...

3.3 Validación / contratos Consulta de Contratos del CS

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

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

13. Registro de actualizaciones

| No. Versión | Fecha | Modificaciones |
|-------------|----------------------|---|
| 1 | 26 de marzo del 2021 | N/A |
| 2 | 09 de julio del 2021 | <ul style="list-style-type: none"> • Inbox desagregación. <ul style="list-style-type: none"> • Se integra la consulta de solicitudes con estatus de Objeción. <ul style="list-style-type: none"> ○ Estatus En espera de solución Técnica ○ Estatus En espera agendación CS ○ Estatus Sin agendación ○ Estatus Objetada • Se integra el criterio de búsqueda "Folio Medio Alterno" • Se documenta la opción de consulta de motivos de reagendación • Seguimiento Desagregación <ul style="list-style-type: none"> • Se Integra la consulta de solicitudes con estatus de Objeción. <ul style="list-style-type: none"> ○ Estatus En espera de solución Técnica ○ Estatus En espera agendación CS ○ Estatus Sin agendación ○ Estatus Objetada • Se integra la columna en la consulta de seguimiento del "Folio Medio Alterno" • Se documenta la opción de consulta de motivos de reagendación • Integración del Procedimiento de Reagendación de solicitudes en estatus En espera agendación CS • Integración de los Procedimientos de consulta de Inbox y Seguimiento Desagregación PISA de las solicitudes con Reagendación en estatus En espera agendación CS |

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones, continuación...

| No. Versión | Fecha | Modificaciones |
|-------------|----------------------|--|
| 3 | 25 de enero del 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Cableado interior a instalarse por CS y Reporte de penalización por objeción técnica en reventas. • Altas Líneas Nuevas – Reventa Línea, Pág. 173 y 176 (sección de cableados, pantalla resumen) • Altas Líneas Nuevas – Reventa Paquetes Pág. 342 y 345 (sección de cableados, pantalla resumen) • Cableado interior – Reventa Línea Pág. 200 y 202 (sección de cableados, pantalla resumen) • Cableado interior – Reventa Paquetes Pág. 361 y 364 (sección de cableados, pantalla resumen) • Desagregaciones no concluidas. Pág. 503. |
| | 25 de enero del 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Se sustituye la pantalla de Cancelación reventa datos y la pantalla resumen, Pág. 119, 224, 399, 284 y 285. Se muestran las siguientes notas relacionadas al movimiento de cancelación: <p>Nota: Si la solicitud ya se encuentra cancelada o liquidada, aparecerá el siguiente mensaje: "Movimiento no permitido, la solicitud se encuentra LIQUIDADADA / CANCELADA".</p> <p>Nota: En concesionario usted puede ver el seguimiento de su solicitud, con el estatus cancelada en el Inbox general.</p> |

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones, continuación...

| No. Versión | Fecha | Modificaciones |
|-------------|----------------------|--|
| 3 | 25 de enero del 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Se muestran los mensajes de Motivo de la objeción (Pág. 508 y 515): <u>"Concesionario cancela servicio"</u>: Si se cancela mayor a 2 días antes de la fecha de habilitación. <u>"Cliente no desea servicio"</u>: Si se cancela menor o igual a 2 días o posterior a la fecha de habilitación. |
| | 25 de enero del 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Se agregó en el paso 4, la siguiente información. "y podrá verificar la solución de la incidencia." (Pág. 459) Se agrego el punto: Formato Validación de acceso al SEG (El cual se podrá subir la en la opción "Validación accesos SEG") (Pág. 1) Se agregó la siguiente Nota: Si desea subir documentos relacionados FOA(First Office Application), se podrá realizar a través de la opción "Repositorio FOA". (Pág. 440) |
| 4 | 1 de junio del 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Pantalla de inicio. Se adiciona la visualización de la pantalla de recuperación de contraseña. (Pág. 9) Mejora para Solicitud de Trabajos Especiales, en la sección de Factibilidad Técnica. (Pág. 85 y 345) |

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones, continuación...

| No. Versión | Fecha | Modificaciones |
|-------------|-----------------------------|---|
| 5 | 8 de septiembre del 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Cambio en la visualización en la búsqueda de los domicilios y en sección de productos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Reventa de líneas (Pág. 216) ○ Reventa de datos (Pág. 109) ○ Reventa de paquetes (Pág. 381) • Mejora en la mecánica del procedimiento para aceptar o rechazar el Paro de reloj. <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud del Paro de Reloj (Pág. 523) ○ Rechazo del Paro de Reloj (Pág. 526) ○ Actualización de pantallas de los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ En espera agendación CS (Pág. 528) ▪ Sin agendación (Pág. 529) ▪ Objetada (Pág. 531) ▪ Seguimiento Desagregación PISA (Pág. 533) ▪ No reagenda cuando existe alternativa de solución (Pág. 534) ▪ En espera agendación CS (Pág. 534) ▪ Objetada (Pág. 536) ▪ Agendación (Pág. 537) ▪ Inbox seguimiento a las solicitudes agendadas (Pág. 540) ▪ Seguimiento Desagregación PISA a las solicitudes agendadas (Pág. 541) |

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones, continuación...

| No. Versión | Fecha | Modificaciones |
|-------------|----------------------|---|
| 6 | 22 de Diciembre 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora en el proceso de la solicitud del número de grupo para los servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reventa de Línea <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea en número de grupo (Página 168) ▪ Armado número de grupo (Página 197) ○ Reventa de Paquetes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea en número de grupo (Página 345) ▪ Armado número de grupo (Página 373) • Mejora en la pantalla de Agendación, para líneas nuevas en: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reventa de líneas (Pág. 184) ○ Reventa de datos (Pág. 89) ○ Reventa de paquetes (Pág. 364) |
| 7 | 26 de Enero 2023 | <ul style="list-style-type: none"> • Se amplió la explicación de la Solicitud del paro de reloj, para los servicios de Reventa de Líneas, Reventa de Datos y Reventa de Paquetes. (Página 540) • Se actualiza la pantalla de seguimiento en los casos de rechazo de paro de reloj, cambiando el estatus a Cancelado. (Pág. 543) • Se incluye nota de plazos de entrega de los servicios de reventa existentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reventa de líneas (Pág. 173) ○ Reventa de datos (Pág. 77) ○ Reventa de paquetes (Pág. 351) • Se incluye nota de plazos de entrega de los servicios de reventa nuevos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reventa de líneas (Pág. 185) ○ Reventa de datos (Pág. 90) ○ Reventa de paquetes (Pág. 365) |

Continúa en la siguiente página...

13. Registro de actualizaciones, continuación...

| No. Versión | Fecha | Modificaciones |
|-------------|--------------------|---|
| 8 | 11 de Enero 2024 | <ul style="list-style-type: none"> • Adición en rangos de horario en el agendador: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reventa de líneas (Pág. 186 y 187) ○ Reventa de datos (Pág. 91 y 92) ○ Reventa de paquetes (Pág. 366 y 367) ○ Reventa de mayoristas (Pág. 285 y 286) • Notificación al CS al desagregar un usuario existente con servicios de un proveedor tercero: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reventa de Paquetes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta de línea existente (Página 348) |
| 9 | 24 de Enero 2024 | <ul style="list-style-type: none"> • Actualización al módulo Pronósticos para visualizar por separando las opciones de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pronósticos Módem Blanco (Pág. 499) ○ Pronósticos Servicios (Pág. 507). • Se actualizan los plazos para la solicitud y atención al paro de reloj. (Pág. 550). |
| 10 | 16 de Octubre 2024 | <ul style="list-style-type: none"> • Actualización al módulo de reportes para consulta de gráficas trimestrales por concepto de <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios entregados a tiempo ○ Incidencias imputables a Telmex vs Cs ○ Incidencias atendidas tiempo ○ Contratación de servicios vs Pronósticos (Pág. 519 a 521) |
| 11 | 24 de enero 2025 | <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de logotipos de las empresas en portada. (TELMEX/TELNOR). • Actualización de tablas de módulos, submódulos, diagramas de navegación y pantallas de menús. • Actualización de servicios conforme a la OREDA 2025: <ul style="list-style-type: none"> ○ Eliminación del Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica. ○ Eliminación del Repositorio FOA (pruebas de primera aplicación). ○ Eliminación del Módulo de pronósticos de Servicios. |