Manual de usuario SEG, Concesionario/Autorizado Solicitante Enlaces Dedicados

Versión 9.0

04 de marzo del 2025

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

Tabla de contenidos

1. Requerimientos de Hardware, Software y Conectividad 3
2. Entrada y salida del SEG.....4
3. Herramientas básicas del SEG.....8
4. Perfiles de usuario 11
5. Módulos y submódulos del SEG para el CS Enlaces Dedicados 12
6. Acceso a los módulos por perfil del CS de Enlaces Dedicados 13
7. Diagramas de navegación 14
8. Instructivo para la ejecución de los módulos en el SEG de Enlaces Dedicados.....15
    8.1 Contratación 15
    8.2 Documentación.....31
    8.3 Evidencias 33
    8.4 Incidencias 35
    8.5 Notificaciones 42
    8.6 Pronósticos 46
    8.7 Reportes.....51
    8.8 Seguimiento 66
9. Diagramas de flujo 71
10. Centro de atención 74
11. Glosario.....76
12. Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS.....81
13. Registro de actualizaciones.....92

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

1. Requerimientos de Hardware, Software y Conectividad

Requerimientos de Hardware

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

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

Requerimientos de Software

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

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

Conectividad

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

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

- Formato-Interconexió_VPN-IPSecSEG_v3_ro(20202).doc
- RDCT-cond-cnx-VPN_IPsec-2020.pdf
- ChecklistVPNSEG2020.pdf

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2. Entrada y salida del SEG

Introducción

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

Procedimiento Entrada al SEG

A Procedimiento para ingresar al SEG.

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

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2. Entrada y salida del SEG,

continuación…

Procedimiento Entrada al SEG

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

Continúa en la siguiente página…

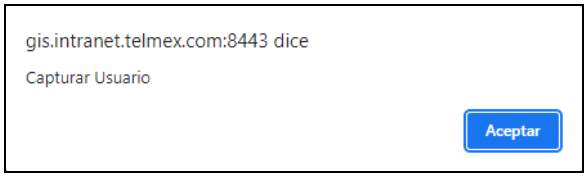
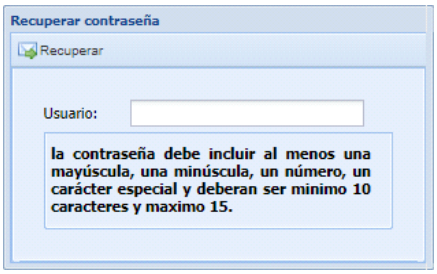
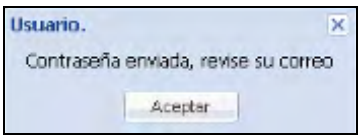
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2. Entrada y salida del SEG

continuación…

Olvidó contraseña

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

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

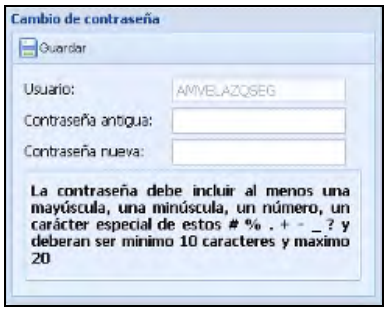
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2. Entrada y salida del SEG

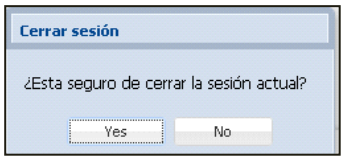
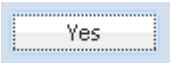
continuación…

Olvidó contraseña, *continuación*

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

Salida del SEG

Para salir del SEG, seguir los siguientes pasos:

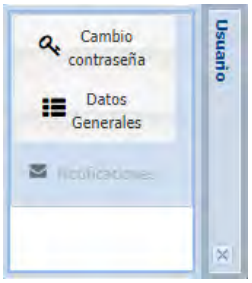
Paso	Acción
1	Dar clic en ; el sistema desplegará la ventana siguiente: 
2	Dar clic en 

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

3. Herramientas básicas del SEG

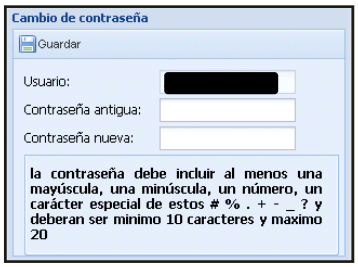
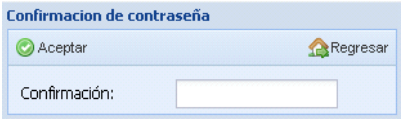
Herramientas

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



Cambio de contraseña

Esta opción permite realizar el cambio de contraseña:

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

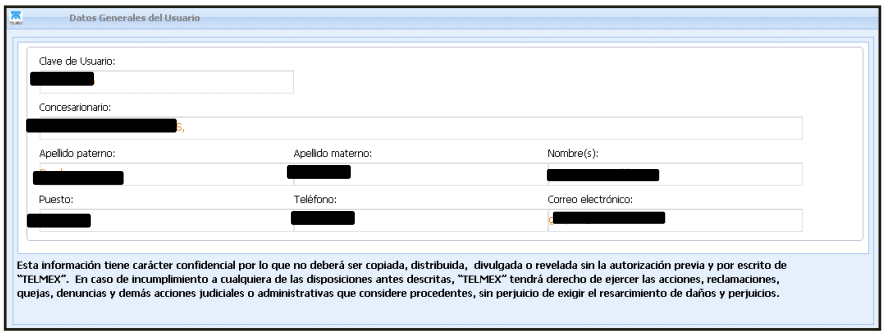
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

3. Herramientas básicas del SEG,
continuación…

Datos generales

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

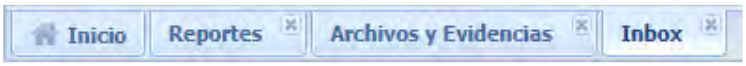


Salir de herramientas

Para salir del menú de herramientas dar clic en:

Ventanas

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



Para cerrar las pestañas, dar clic en .

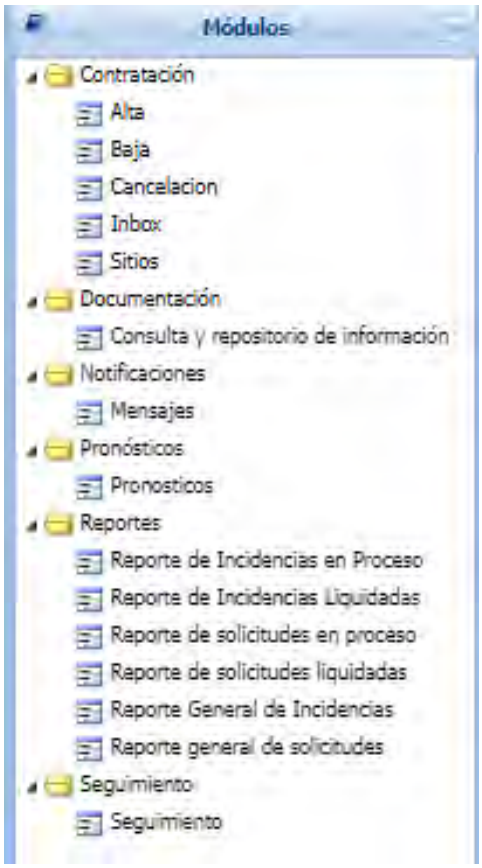
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

3. Herramientas básicas del SEG,
continuación…

Menú principal

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



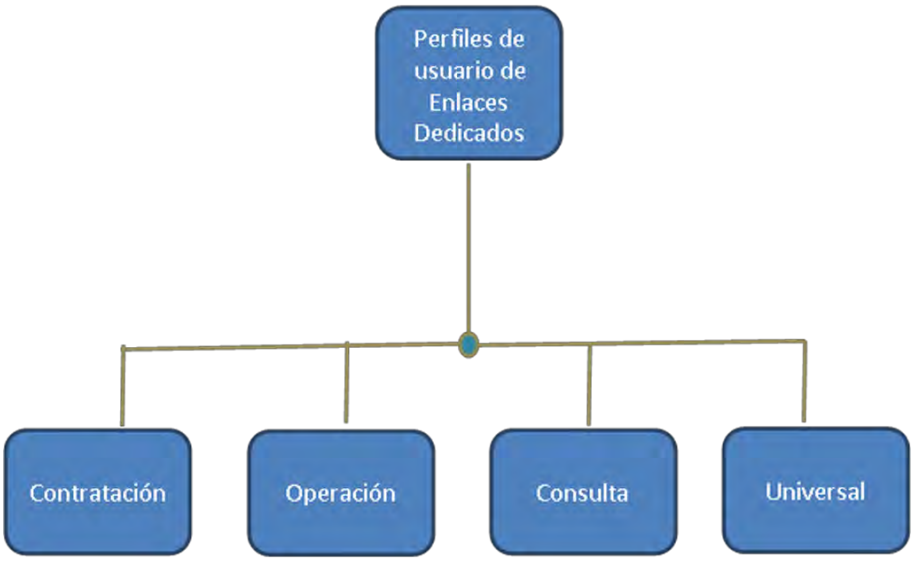
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

4. Perfiles de usuario

Perfiles

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

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



Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

5. Módulos y submódulos del SEG para el CS Enlaces Dedicados

Introducción

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

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

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

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

Introducción

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

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

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

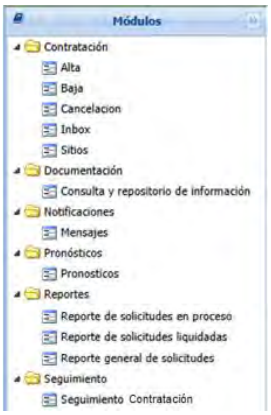
7. Diagramas de navegación

Navegación en los módulos del SEG

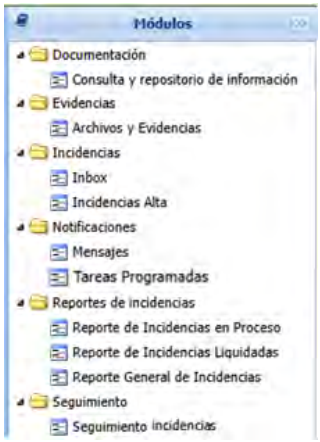
La navegación en el sistema Electrónico de Gestión es muy sencilla, ya que cada perfil de usuario cuenta con un menú principal donde se despliegan cada uno de los módulos y submódulos con las opciones disponibles dependiendo del Perfil, como se muestra a continuación:

Diagrama de navegación SEG Enlaces Dedicados

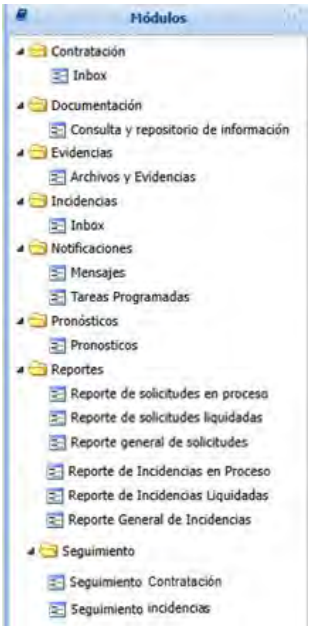
Perfil Contratación



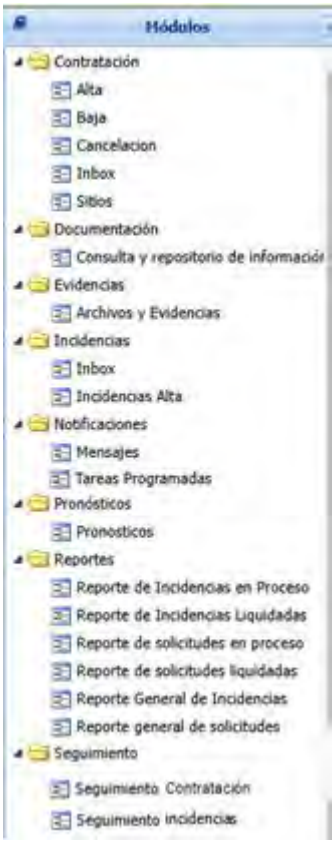
Perfil Operación



Perfil Consulta



Perfil Universal



D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

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

Introducción

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

8.1 Contratación

Contratación / Enlaces Dedicados

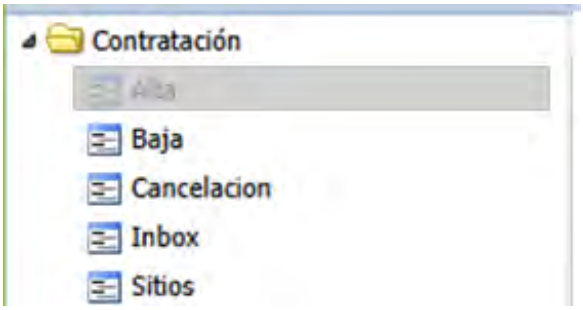
Las opciones con la que cuenta el módulo de contratación de servicios Enlaces Dedicados, son las siguientes:

- Alta
- Baja
- Cancelación
- Inbox
- Sitios

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

Alta

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

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

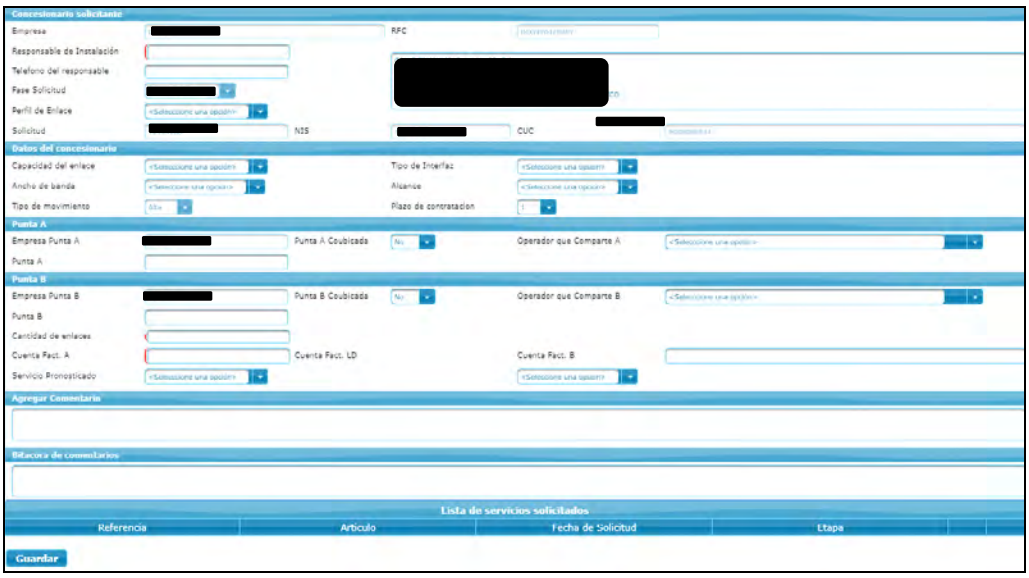
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

Alta, *continuación*

Paso	Acción
2	Seleccionar la opción **Alta**; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Digitar la información solicitada en el campo Concesionario solicitante: • Nombre del responsable • Teléfono del responsable • Perfil de Enlace
4	Seleccionar los datos solicitados en el campo Datos del concesionario: • Capacidad del enlace (Ethernet) • Ancho de banda • Tipo de movimiento (Alta) • Tipo de Interfaz • Alcance (entre localidades o Internacional) • Plazo de contratación (1 a 5)
5	Digitar en el campo Punta **A** la central en donde se encuentra la punta **A** del CS.

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,
continuación…

Alta,
continuación

Paso	Acción
6	Digitar en el campo Punta B: • Punta B • Cantidad de enlaces (1 a 10) • Cuenta Fact. A • Servicio Pronosticado • Cuenta Fact. LD • Cuenta Fact. B
7	Agregar los comentarios pertinentes a la solicitud.
8	Digitar la referencia de la coubicación de utilizar una existente
9	Dar clic en **Guardar**; el sistema desplegará la siguiente ventana: Mensaje Operacion realizada exitosamente... El sistema activará los botones: • Agregar Enlace **Agregar Enlace** • Agregar VLAN **Agregar VLAN** • Enviar **Enviar**

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

Paso	Acción
1	Dar clic en **Agregar VLAN**, el sistema desplegará la siguiente pantalla: Captura de Vlan´s Vlan 1: Guardar
2	Digitar la VLAN
3	Dar clic en **Guardar** el sistema desplegará una ventana como se muestra a continuación: Mensaje Operacion realizada exitosamente...

Continúa en la siguiente página…

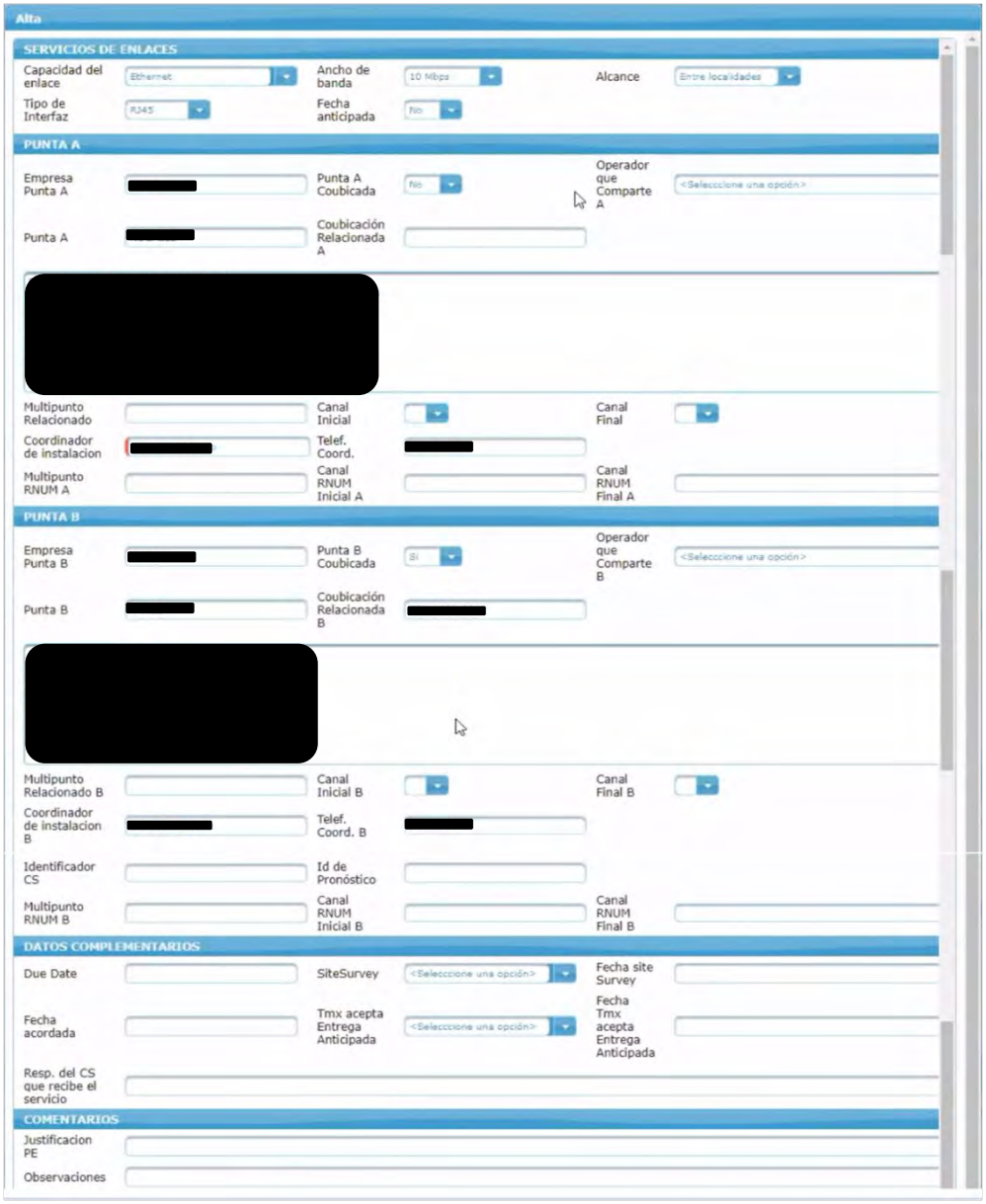
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,
continuación…

Alta, *continuación*

Agregar Enlace.

Paso	Acción
1	Dar clic en **Agregar Enlace**, el sistema desplegará la siguiente pantalla:

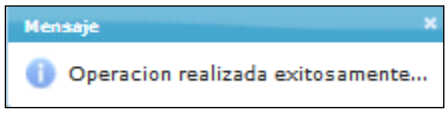
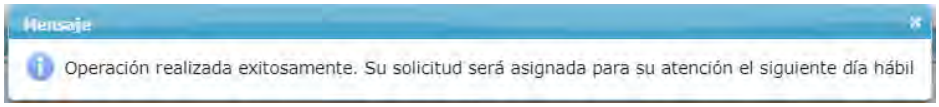


Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,
continuación…

Alta,
continuación

Paso	Acción
2	Digitar del campo Punta A: • Coordinador de Instalación A • Multipunto RNUM A • Teléfono del coordinador A
3	Digitar del campo Punta B: • Coordinador de Instalación B • Teléfono del coordinador B
4	Dar clic en **Guardar**
5	Dar clic en **Cerrar**, El sistema regresa a la solicitud desplegando la lista de servicios solicitados, como se muestra a continuación.
6	Dar clic en **Enviar**; el sistema desplegará una ventana como se muestra a continuación: 
7	La Solicitud es enviada para su validación. En caso de enviado la solicitud en día inhábil o bien después de las 17:00 horas, el sistema le avisará que su solicitud será asignada para su atención al siguiente día hábil. 

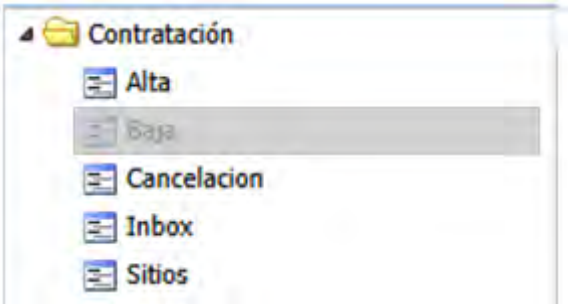
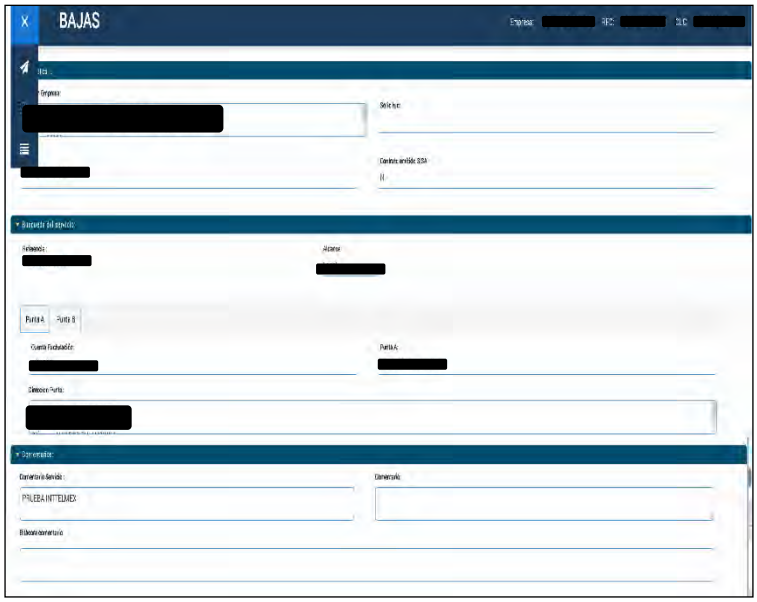
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

Baja

Procedimiento para realizar la Baja del servicio de Enlaces Dedicados.

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

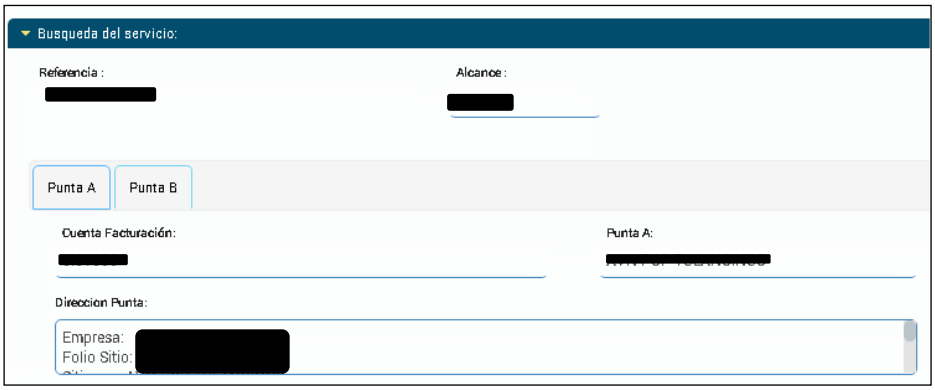
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

Baja,
continuación

Paso	Acción
3	Digitar la referencia a dar de baja, el sistema despliega todos los datos del servicio a dar de baja: Digitar y/o seleccionar la referencia a dar de baja. El sistema despliega todos los datos del servicio a dar de baja:  **Nota:** Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega los catálogos de los servicios; al digitar los tres primeros caracteres de la nomenclatura de los servicios, el sistema solamente desplegará el catálogo de los servicios que contengan esa nomenclatura.

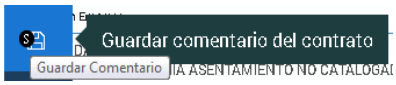
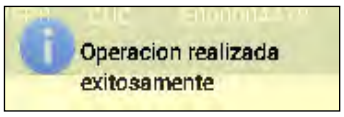
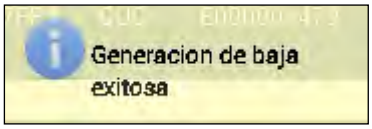
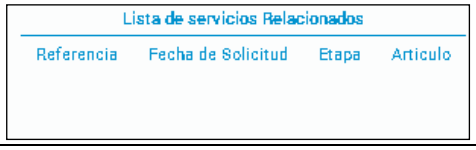
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

Baja,
continuación

Paso	Acción
4	Digitar los comentarios pertinentes en los campos, Comentario Servicio y/o en el campo Comentario.
5	Dar clic en  y el sistema fijará los comentarios al contrato; de igual forma desplegará una ventana indicando el estatus de esta acción, como se muestra a continuación: 
6	Dar clic en y el sistema emitirá la baja solicitada, desplegando una ventana, como se muestra a continuación: 
7	Para consultar los servicios relacionados, dar clic en y el sistema desplegará la siguiente ventana: 
8	En caso de considerar la reconexión del servicio, dar clic en , esta opción estará disponible de acuerdo al plazo para solicitar la reconexión de un servicio conforme la Oferta de Referencia.

Continúa en la siguiente página…

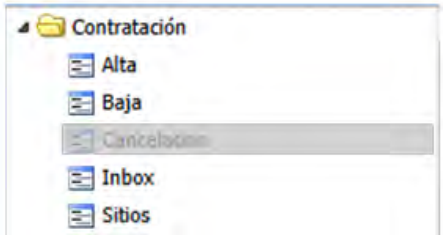
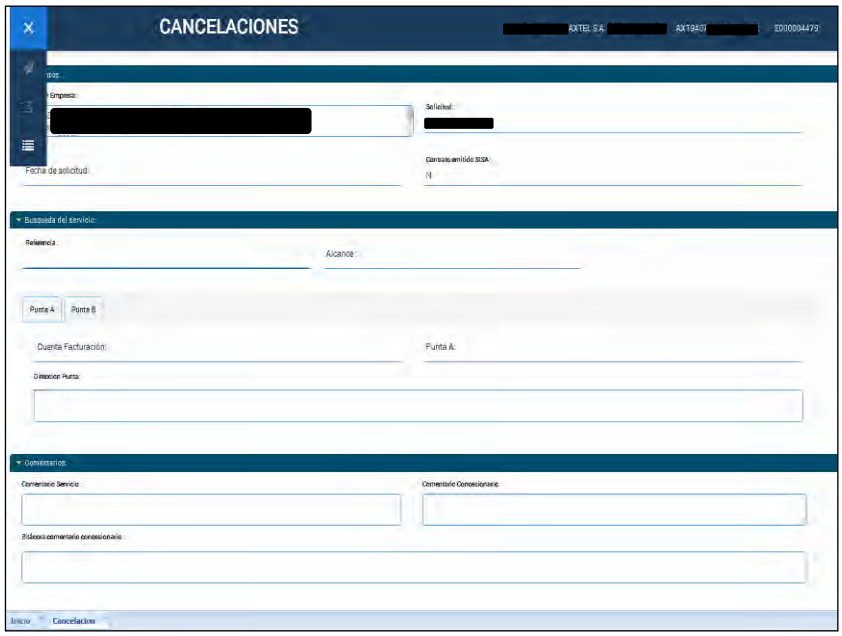
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

Cancelación

Procedimiento para realizar la Cancelación del servicio de Enlaces Dedicados.

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

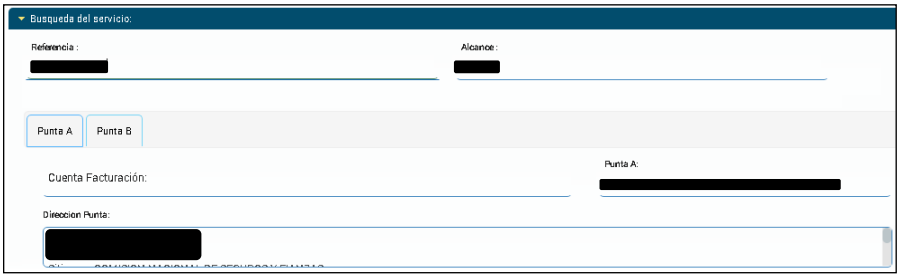
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

Cancelación, *continuación*

Paso	Acción
3	Digitar y/o seleccionar la referencia a cancelar. El sistema despliega todos los datos del servicio a Cancelar:  **Nota:** Digitando tres símbolos de porcentaje (%%%), el sistema despliega los catálogos de los servicios; al digitar los tres primeros caracteres de la nomenclatura de los servicios, el sistema solamente desplegará el catálogo de los servicios que contengan esa nomenclatura.

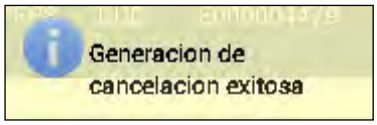
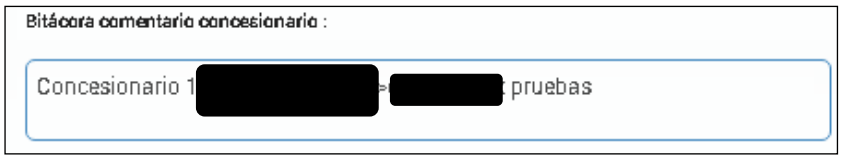
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

Cancelación, *continuación*

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

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

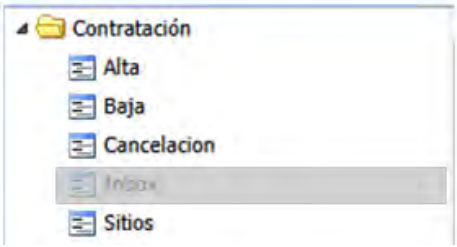
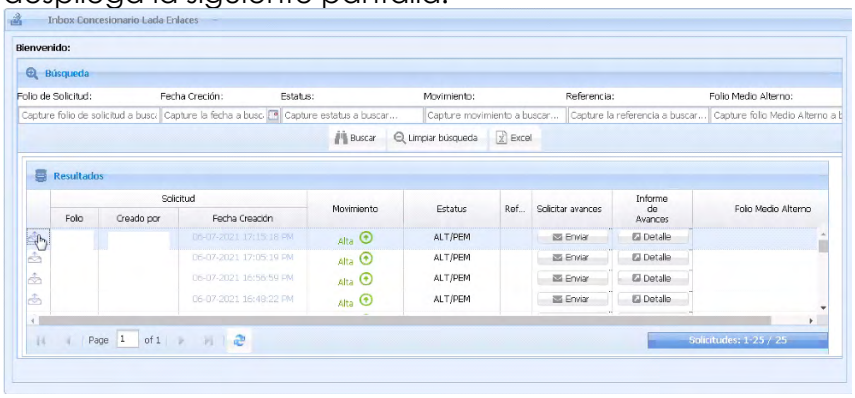
continuación…

Inbox

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

Consulta de Inbox

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

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la pestaña de Módulos. 
2	Al seleccionar la opción **Inbox**; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

Consulta de Inbox, *continuación*

Paso	Acción
3	Realizar la búsqueda de acuerdo con los filtros: 1. Folio de la solicitud (Folio SEG) 2. Fecha de creación 3. Movimiento (Alta, Baja o Cancelación) 4. Estatus 5. Referencia 6. Solicitar avances 7. Informe de Avances 8. Folio Medio Alterno

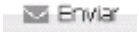
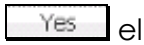
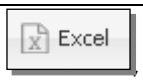
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

4	Dar clic en Buscar; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda y proceder de acuerdo con lo siguiente:

Si se requiere…	Entonces…
Realizar otra consulta	Dar clic en
Solicitar avances de la solicitud	Da clic en  el sistema despliega la siguiente ventana: Da clic en  el sistema despliega una ventana con la información solicitada:
Consultar el informe de avances	Da clic en el sistema despliega la siguiente ventana:
Exportar el resultado a un archivo Excel	Dar clic en  , el sistema descargará el archivo.

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

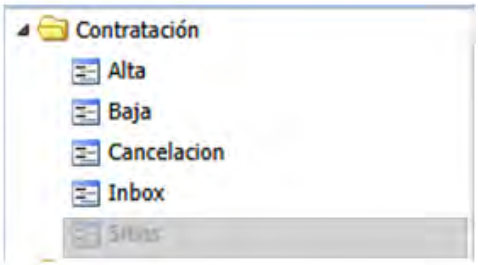
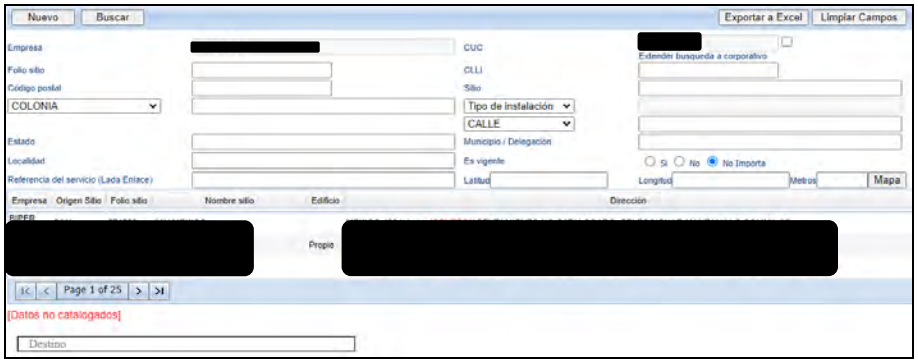
continuación…

Sitios

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

Consulta de Sitios

Procedimiento para realizar la Consulta de Sitios en el SEG.

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

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.1 Contratación,

continuación…

Criterios de búsqueda

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

1. **Empresa =** Telmex / Telnor
2. **Folio Sitio**= Folio con el que se generó el registro del sitio.
3. **Código Postal**= Es el código postal del domicilio del sitio.
4. **Estado**= La entidad Federativa donde se encuentra el sitio.
5. **Localidad**= Es la localidad donde se encuentra el sitio.
6. **CUC**= Código Único de Cliente
7. **CLLI**= El CLLI asignado a este sitio.
8. **Sitio**= Es el nombre que se le asignó al sitio.
9. **Municipio / Delegación**= Municipio o Delegación donde se encuentra el sitio.
10. **Es vigente**= Los únicos valores que puede tomar son:
    a. Si= Solo los sitios que están vigentes.
    b. No= Solo los sitios que no están vigentes.
    c. No importa= No importa la vigencia de los sitios.
11. **Referencia del servicio (Lada Enlace)**
12. **Latitud**
13. **Longitud**
14. **Metros**

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

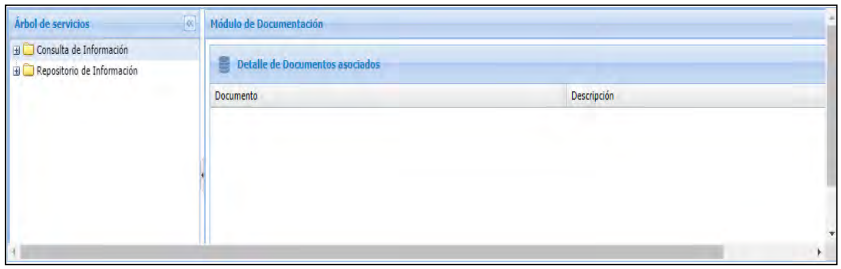
8.2 Documentación

Documentación

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

Consulta y repositorio de información

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

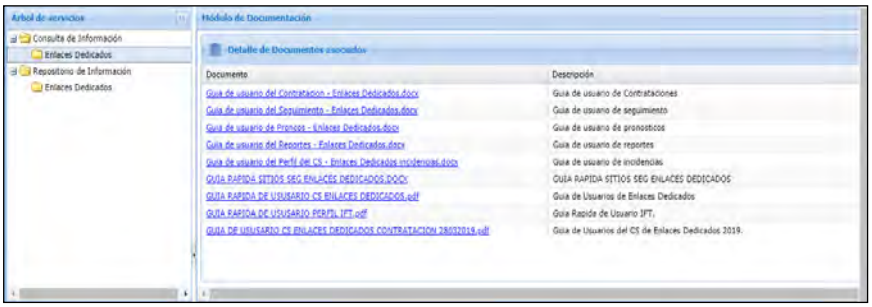
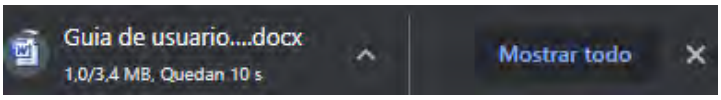
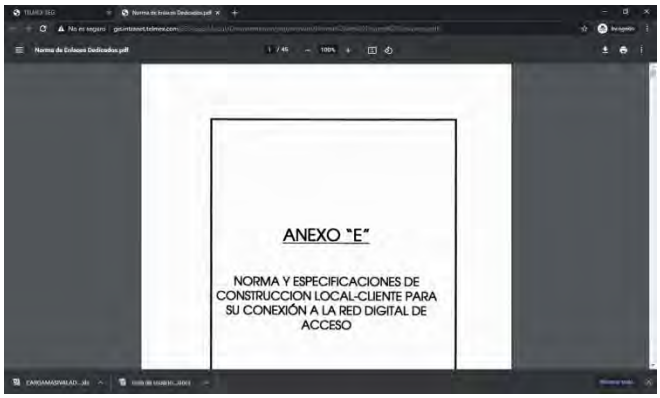
Paso	Acción
1	Localizar la carpeta documentación, se muestra la opción de consulta y repositorio de información
2	Al seleccionar la opción **Consulta y repositorio de información**; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.2 Documentación,
continuación…

Consulta y repositorio de información, *continuación*

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

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

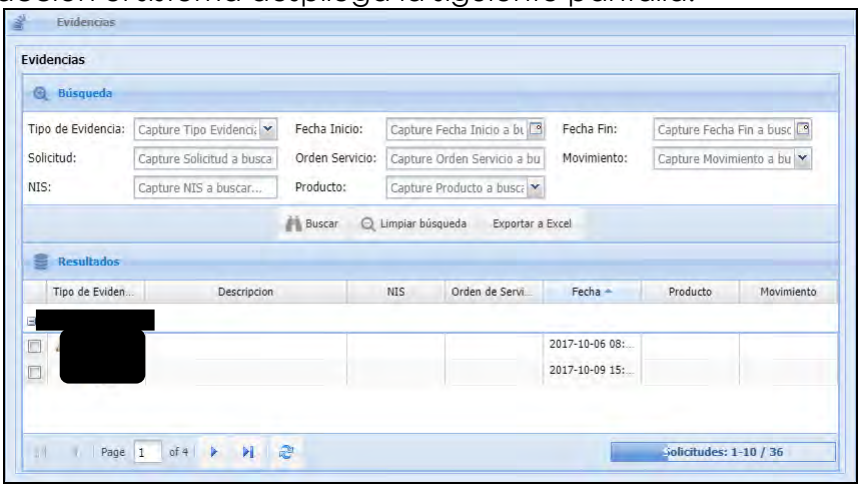
8.3 Evidencias

Evidencias

El módulo Evidencias, cuenta con la opción Archivos y Evidencias, permite realizar la consulta de los archivos adjuntos de las incidencias de Enlaces Dedicados generados en el SEG.

Archivos y evidencias

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

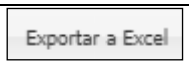
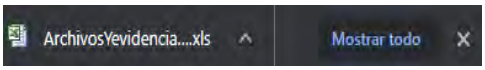
Paso	Acción
1	Localizar en la carpeta Evidencias la opción de Archivos y Evidencias.
2	Al seleccionar la opción **Archivos y Evidencias**; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.3 Evidencias,
continuación…

Archivos y evidencias, *continuación*

Paso	Acción
3	Seleccionar los criterios de búsqueda requeridos en la consulta, los criterios con los que cuenta esta opción son: • Tipo de evidencia (archivo) • Fecha de inicio • Fecha Final • Solicitud • Orden de servicio • Movimiento (Alta, Baja o Cancelación) • NIS • Producto (Enlaces Dedicados)
4	Dar clic en ; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente: **Si se requiere…** / **Entonces…** Realizar otra consulta — Dar clic en Exportar el resultado a un archivo Excel — Dar clic en  , el sistema descargará el archivo, como se muestra a continuación. 

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.4 Incidencias

Inbox

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

Consulta de Inbox

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

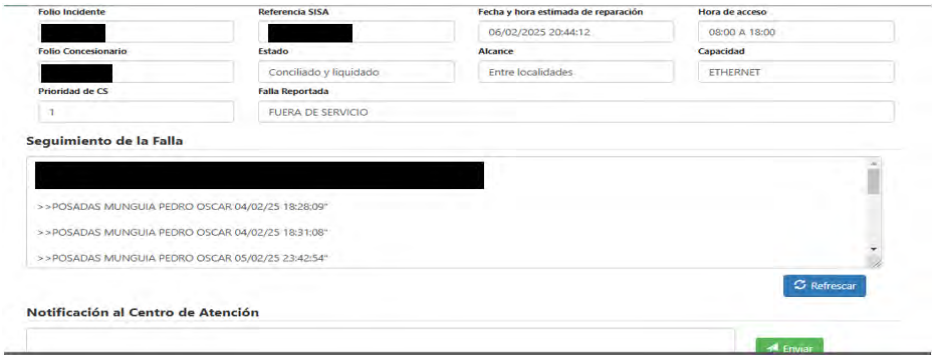
Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta de incidencias y seleccionar la opción de Inbox.
2	Al seleccionar la opción **Inbox**; el sistema despliega la siguiente pantalla:
3	Digitar los datos de acuerdo con los filtros de búsqueda: 1. Incidente SEG 2. Referencia SISA 3. Servicio 4. Prioridad 5.Fecha inicio 6.Fecha fin 7.Entidad

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.4 Incidencias,
continuación…

Consulta de Inbox, *continuación*

Paso	Acción
4	Dar clic en Ejecutar; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda y proceder de acuerdo con lo siguiente: **Nota:** Si se requiere realizar otra consulta, dar clic en Limpiar
5	Seleccionar la solicitud a consultar y dar clic en el ícono seguimiento de incidencias
6	El sistema despliega el detalle de la incidencia 

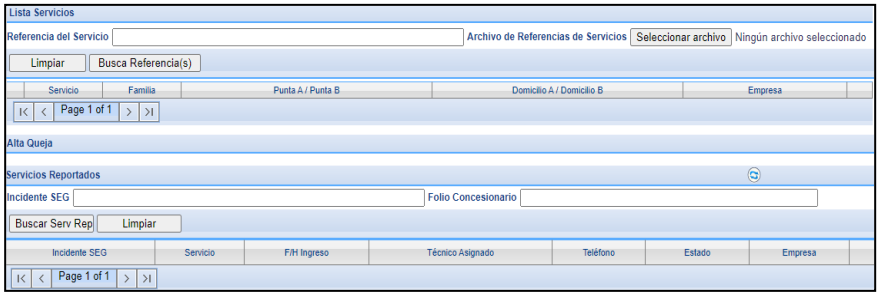
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.4 Incidencias,
continuación…

Alta de Incidencia

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

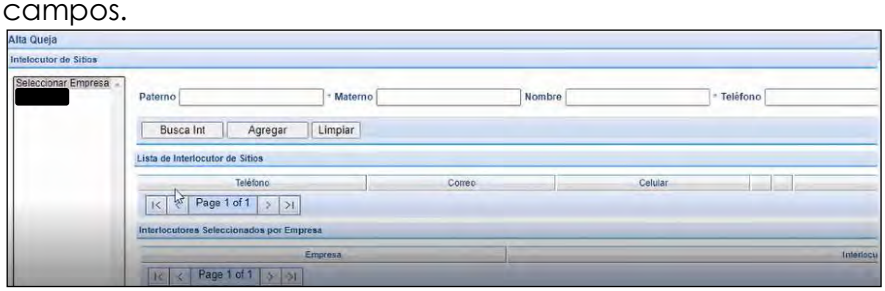
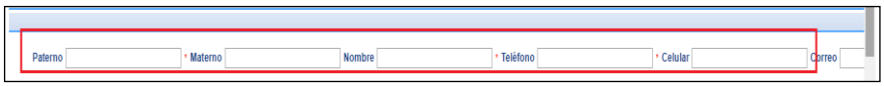
Paso	Acción
1	Localizar en la carpeta incidencias la opción de Incidencias Alta.
2	Al seleccionar la opción **Incidencias** Alta; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Digitar la referencia del servicio que requiere levantar reporte de incidente.

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.4 Incidencias,
continuación…

Alta de Incidencia, *continuación*

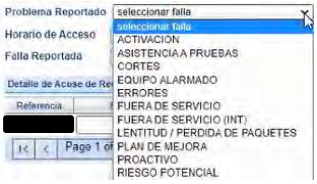
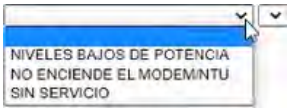
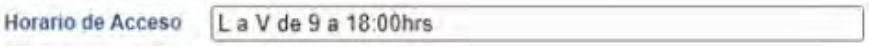
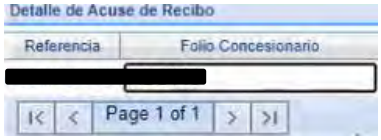
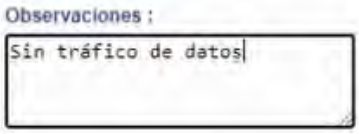
Paso	Acción
4	Dar clic en **Buscar Referencia**, el sistema despliega los datos de la referencia a reportar.
5	Dar clic en **Alta Queja**, el sistema despliega los siguientes campos. 
6	Seleccionar la **Empresa** y el sistema despliega la Lista de Interlocutores de Sitios.
7	Seleccionar o dar de alta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

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.4 Incidencias,
continuación…

Alta de Incidencia, *continuación*

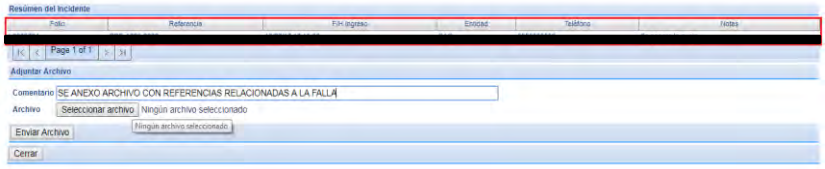
Paso	Acción
6	Tipificar la incidencia con los siguientes campos: • Prioridad • Problema reportado (seleccionar)  • El sistema despliega un segundo campo para tipificar el problema reportado. (seleccionar)  • Horario de Acceso (digitar)  • Falla reportada (digitar) • Folio de Concesionario (digitar)  • Observaciones  Como se muestra a continuación:

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

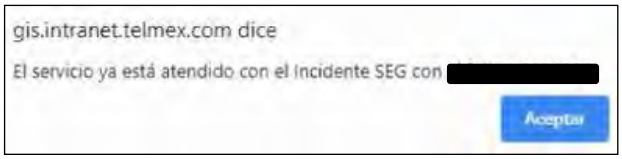
8.4 Incidencias,
continuación…

Alta de Incidencia, *continuación*

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

Mensajes del sistema

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



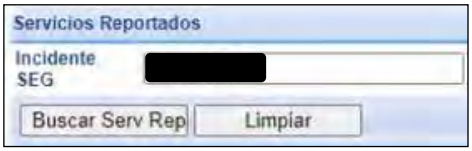
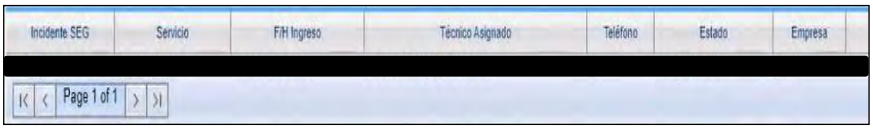
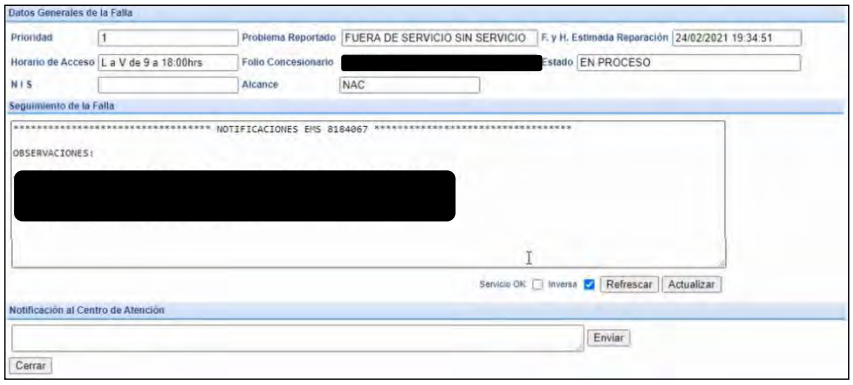
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.4 Incidencias,
continuación…

Consulta al detalle del incidente

Procedimiento de consulta de bitácora del incidente reportado.

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

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.5 Notificaciones

Módulo Notificaciones

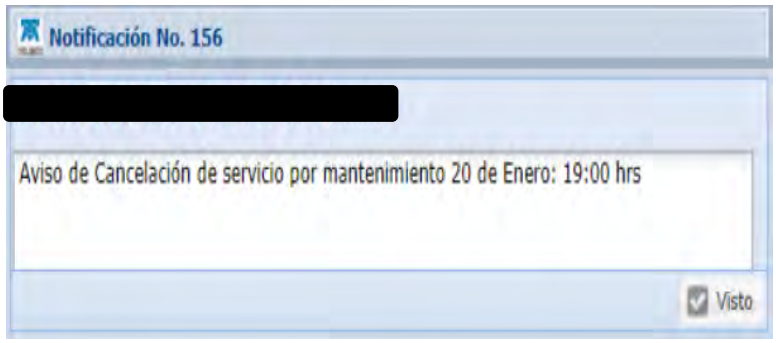
El módulo Notificaciones permite consultar el histórico de todas las notificaciones que TELMEX tiene como obligación con los CS, para dar a conocer los diferentes tipos de Notificaciones

Tipo de Notificaciones

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

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

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



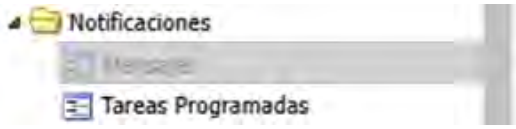
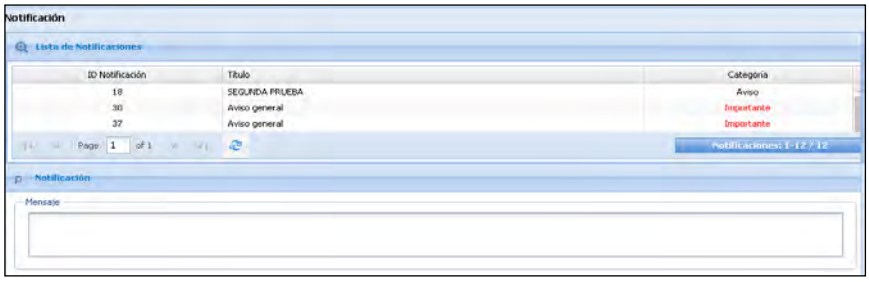
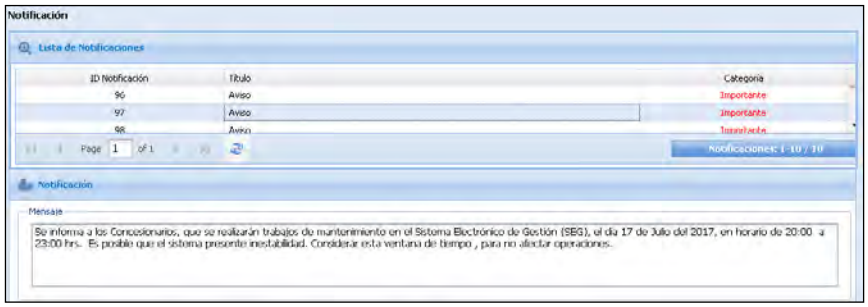
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.5 Notificaciones,
continuación…

Mensajes

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

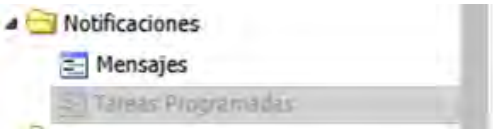
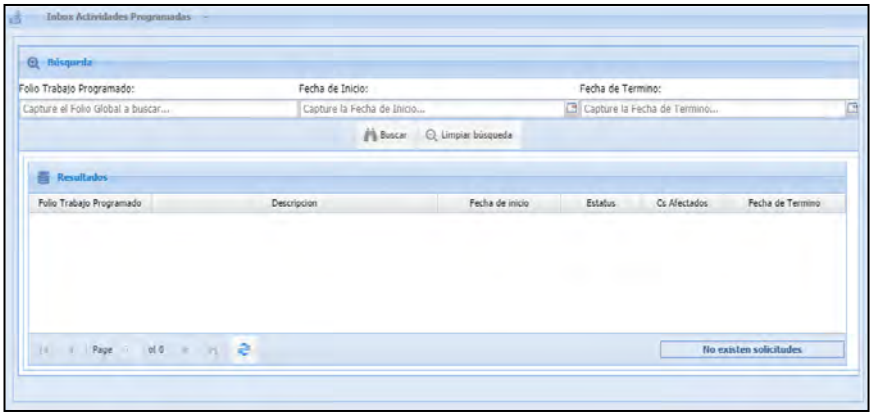
Paso	Acción
1	Localizar en la carpeta de Notificaciones la opción de Mensajes 
2	Al seleccionar la opción **Mensajes**; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla:  Dar clic en para refrescar la lista de Notificaciones.
3	Dar clic sobre el renglón del mensaje a visualizar, con esta acción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

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.5 Notificaciones,
continuación…

Tareas programadas

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

Paso	Acción
1	Localizar en la carpeta Notificaciones la opción de Tareas programadas. 
2	Al seleccionar la opción **Tareas programadas**; con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
3	Seleccionar los criterios de búsqueda requeridos en la consulta. Los criterios con los que cuenta esta opción son: • Folio Trabajo Programado • Fechas de inicio • Fecha de término

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.5 Notificaciones,
continuación…

Tareas programadas, *continuación*

Paso	Acción
4	Dar clic en Buscar; 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.

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

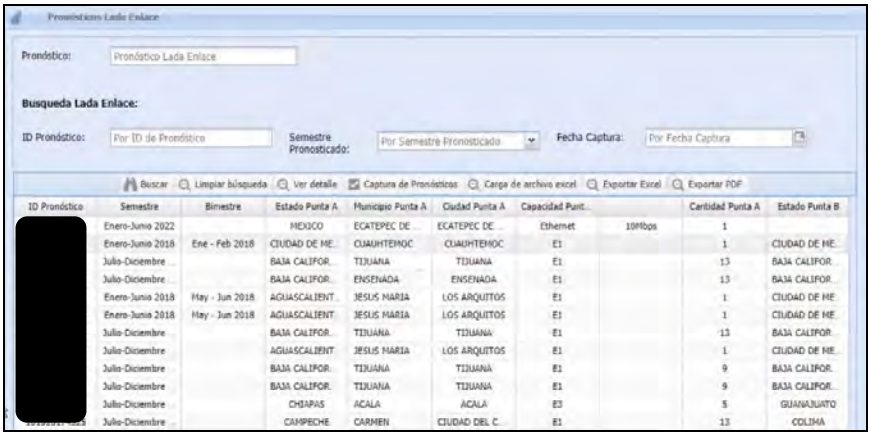
8.6 Pronósticos

Módulo Pronósticos

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

Pronósticos LADA Enlaces

Para la consulta de Pronósticos realiza el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	Localizar en la pantalla la carpeta Pronósticos la opción de pronósticos.
2	Al seleccionar la opción **Pronósticos**; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.6 Pronósticos,
continuación…

Pronósticos LADA Enlaces, *continuación*

Paso	Acción
3	Seleccionar los criterios de búsqueda requeridos en la consulta. Los criterios con los que cuenta esta opción son: • ID Pronóstico • Semestre Pronosticado • Fecha de captura
4	Dar clic en Buscar; el sistema desplegará los resultados de la búsqueda.
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente:

Si se requiere…	Entonces…
Realizar una nueva consulta	Dar clic en Limpiar búsqueda
Ver el detalle del pronóstico	Dar clic en Ver detalle
Captura de pronóstico	Dar clic en Captura de Pronósticos
Carga de archivo Excel	Dar clic en Carga de archivo excel
Exportar el resultado en un archivo de Excel	Dar clic en Exportar Excel
Exportar el resultado en formato PDF	Dar clic en Exportar PDF

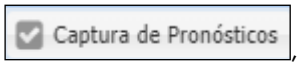
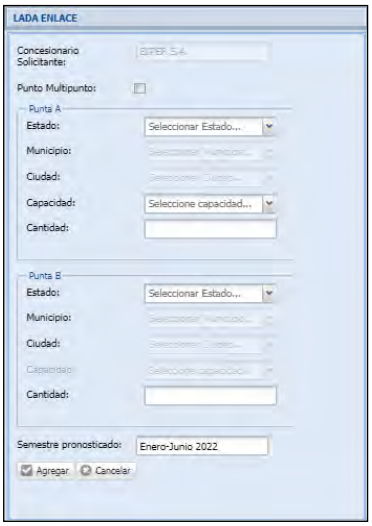
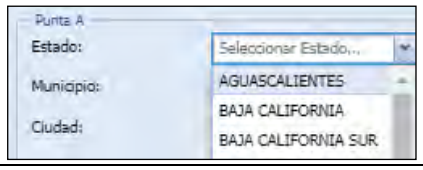
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.6 Pronósticos,
continuación…

Captura de Pronóstico

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

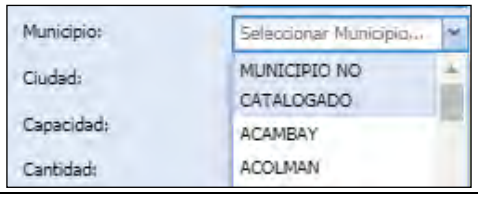
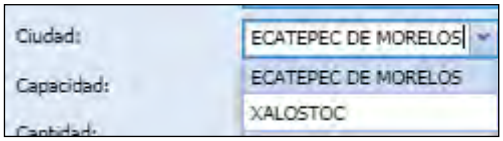
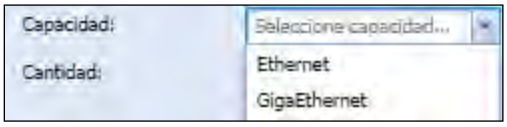
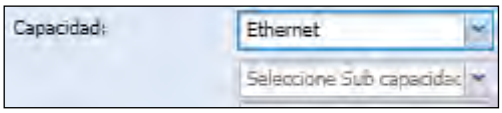
Paso	Acción
1	Dar clic en  , con esta acción el sistema despliega la siguiente pantalla: 
2	Seleccionar la Entidad Federativa en donde se encuentra la punta A: 

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.6 Pronósticos,
continuación…

Captura de Pronóstico, *continuación*

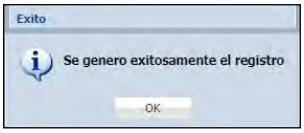
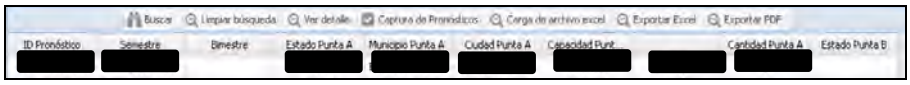
Paso	Acción
3	Seleccionar el Municipio: 
4	Seleccionar la Ciudad: 
5	• Seleccionar la capacidad del Enlace:  • Seleccionar la Sub-capacidad del Enlace: 
6	Digitar la cantidad de Enlaces a Pronosticar:

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.6 Pronósticos,
continuación…

Captura de Pronóstico,
continuación

Paso	Acción
7	Seleccionar y/o digitar los datos de la punta B: • Entidad Federativa • Municipio • Ciudad • Capacidad del Enlace y Sub-capacidad • Cantidad
8	Dar clic en Agregar, si la información es correcta, el sistema desplegará la siguiente ventana.  Dar clic en OK; el registro ya se desplegó junto con los anteriores. 

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes

Introducción

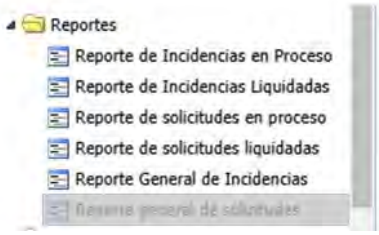
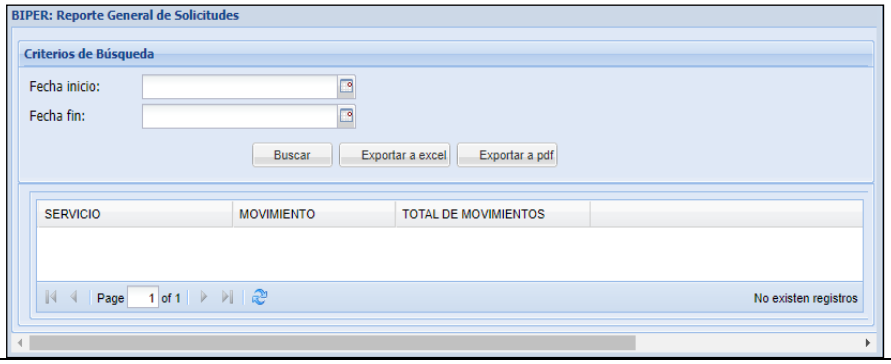
La opción de reportes permite generar los siguientes reportes:

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

Reporte general de solicitudes

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

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

Paso	Acción
1	Localizar en la carpeta de Reportes la opción de Reporte General de Solicitudes. 
2	Seleccionar la opción **Reporte General de solicitudes**; el sistema desplegará la siguiente pantalla: 

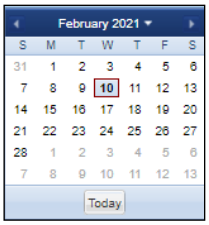
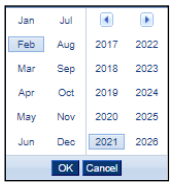
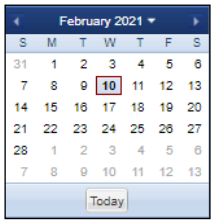
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,

continuación…

Reporte General de Solicitudes, *continuación*

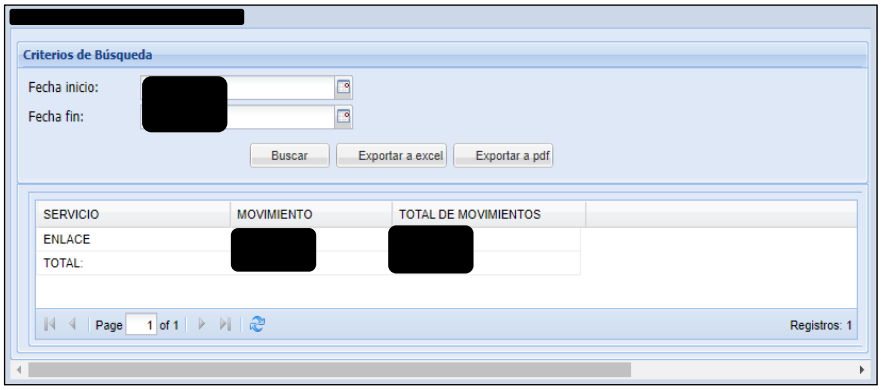
Paso	Acción
3	Seleccionar la fecha de inicio.  Para seleccionar: o Un mes anterior, dar clic en o Un año anterior, dar clic en el sistema desplegará una ventana con años y meses anteriores.  Seleccionar el año y el mes a consultar y dar clic en Seleccionar el día del mes y año seleccionado.
4	Seleccionar la fecha final.  Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior. **Nota:** Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta dar clic en

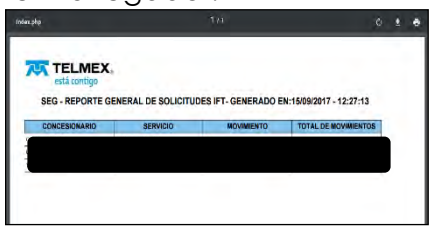
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,
continuación…

Reporte General de Solicitudes, *continuación*

Paso	Acción
5	Dar clic en **Buscar**; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación: 
6	Proceder de acuerdo con lo siguiente:

Si se requiere…	Entonces…
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.
Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador: 

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,

continuación…

Reporte General de Incidencias

El sistema puede generar un Reporte General de todas las incidencias de acuerdo con los criterios de búsqueda, tales como; por fecha inicial, fecha final y Entidad. Tomar en cuenta que la búsqueda es por la fecha de apertura del incidente.

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

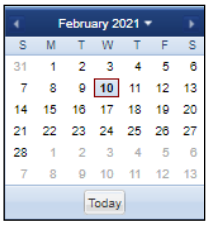
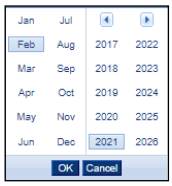
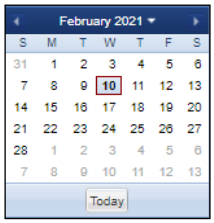
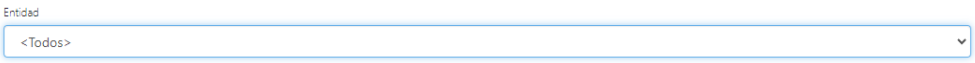
Paso	Acción
1	Localizar en la carpeta de Reportes la opción de Reporte General de Incidencias.
2	Al seleccionar la opción **Reporte general de Incidencias**; el sistema desplegará la siguiente pantalla:

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,
continuación…

Reporte General de Incidencias, *continuación*

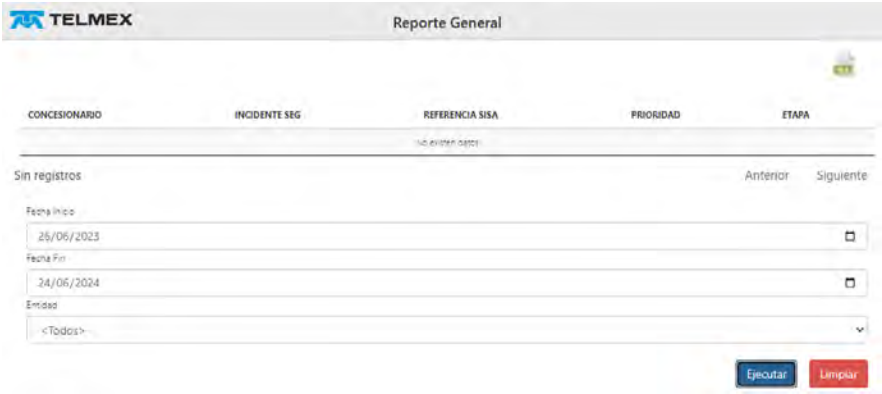
Paso	Acción
3	Seleccionar la fecha de inicio.  Para seleccionar: o Un mes anterior, dar clic en o Un año anterior, dar clic en el sistema desplegará una ventana con años y meses anteriores.  Seleccionar el año y el mes a consultar y dar clic en Seleccionar el día del mes y año seleccionado.
4	Seleccionar la fecha final.  **Nota:** Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta dar clic en También se puede elegir la Entidad (Telmex / Telnor) 

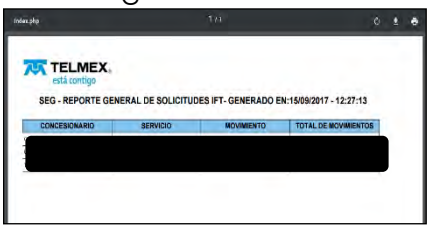
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,
continuación…

Reporte General de Incidencias, *continuación*

Paso	Acción
5	Dar clic en **Buscar**; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación: 
6	Proceder de acuerdo con lo siguiente:

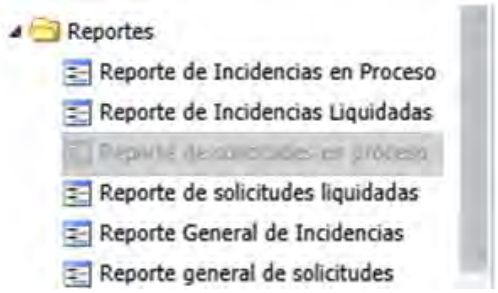
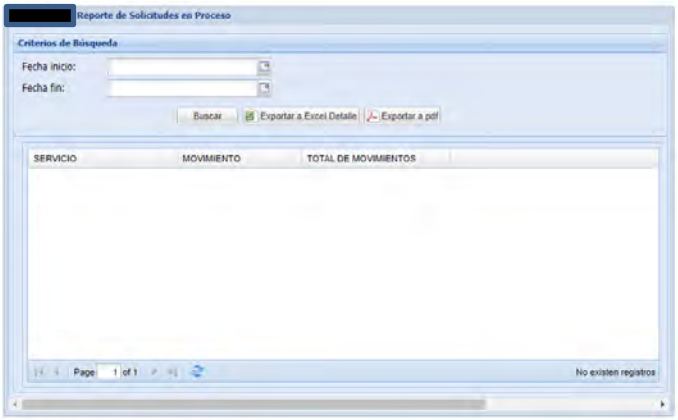
Si se requiere…	Entonces…
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.
Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador: 

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,
continuación…

Reporte de Solicitudes en Proceso

El sistema puede generar un Reporte de Solicitudes en Proceso de acuerdo con los criterios de búsqueda, tales como; fecha inicial y final. Para generar el Reporte de Incidencias Liquidadas en el SEG, realiza los siguientes pasos:

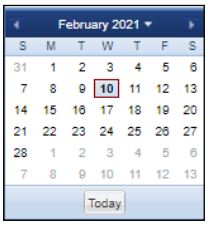
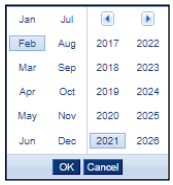
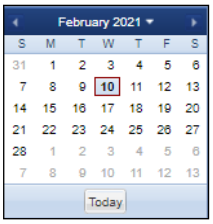
Paso	Acción
1	Localizar la carpeta Reportes y elegir el Reporte de Solicitudes en Proceso. 
2	Al seleccionar de la opción **Reporte de solicitudes en Proceso**; El sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,
continuación…

Reporte de solicitudes en proceso, *continuación*

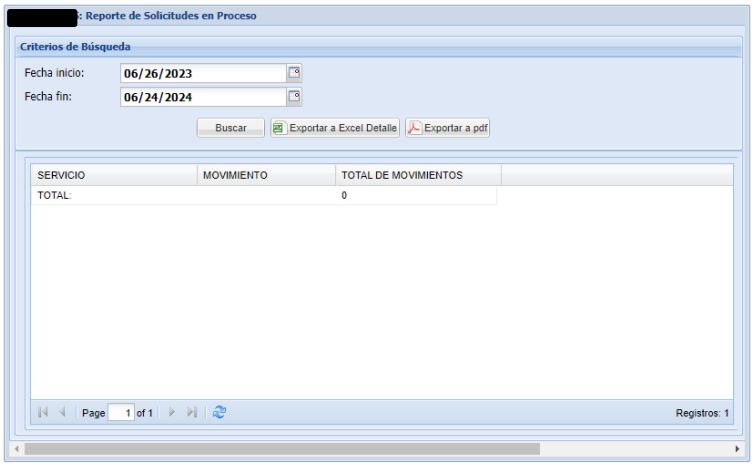
Paso	Acción
3	Seleccionar la fecha de inicio.  Para seleccionar: o Un mes anterior, dar clic en o Un año anterior, dar clic en el sistema desplegará una ventana con años y meses anteriores.  Seleccionar el año y el mes a consultar y dar clic en Seleccionar el día del mes y año seleccionado.
4	Seleccionar la fecha final.  Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior. **Nota:** Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta dar clic en

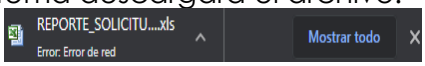
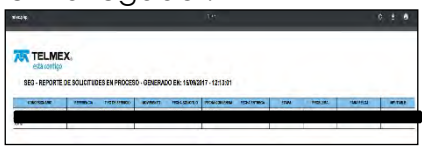
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,
continuación…

Reporte de solicitudes en proceso, *continuación*

Paso	Acción
5	Dar clic en **Buscar**; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación: 
6	Proceder de acuerdo con lo siguiente:

Si se requiere…	Entonces…
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo. 
Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador: 

Continúa en la siguiente página…

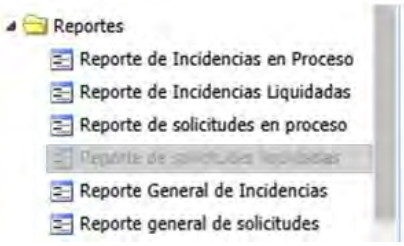
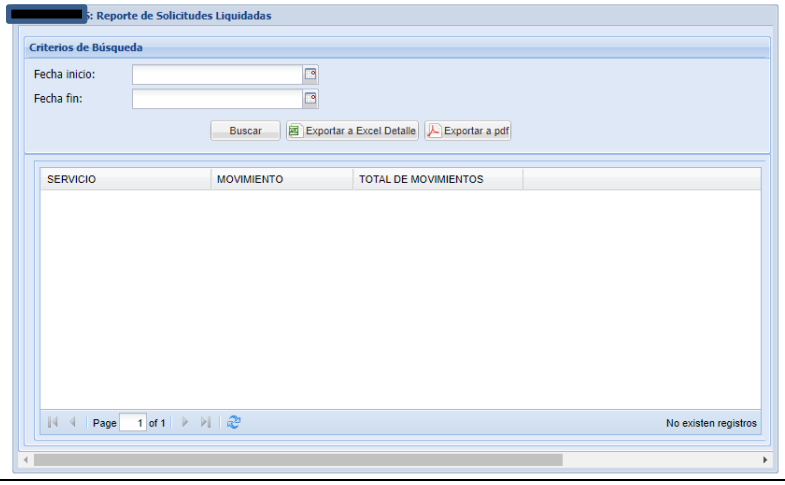
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,
continuación…

Reporte de solicitudes liquidadas

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

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

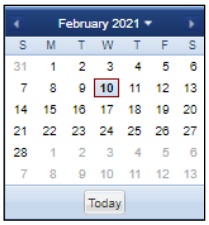
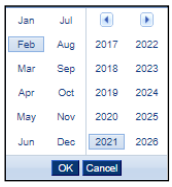
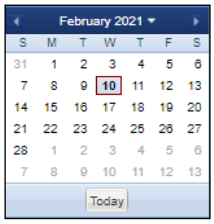
Paso	Acción
1	Localizar la carpeta de reportes y seleccionar Reporte de Solicitudes Liquidadas. 
2	Al seleccionar la opción **Reporte de solicitudes Liquidadas**; El sistema desplegará la siguiente pantalla: 

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,
continuación…

Reporte de solicitudes liquidadas, *continuación*

Paso	Acción
3	Seleccionar la fecha de inicio.  Para seleccionar: o Un mes anterior, dar clic en o Un año anterior, dar clic en 2021 el sistema desplegará una ventana con años y meses anteriores.  Seleccionar el año y el mes a consultar y dar clic en OK Seleccionar el día del mes y año seleccionado.
4	Seleccionar la fecha final.  Tomar en cuenta las indicaciones mencionadas en paso anterior. **Nota:** Si se requiere que el reporte contemple el mismo día de la consulta dar clic en Today

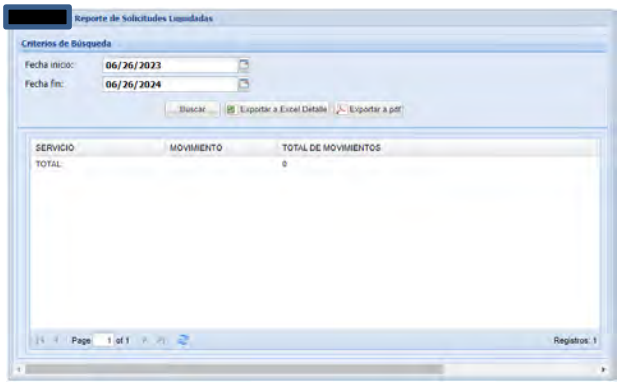
Continúa en la siguiente página…

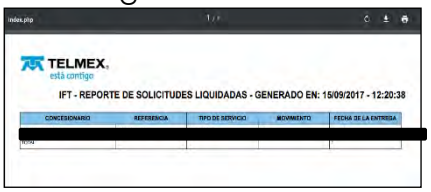
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,

continuación…

Reporte de solicitudes liquidadas, *continuación*

Paso	Acción
5	Dar clic en **Buscar**; el sistema desplegará las solicitudes que cumplan con el criterio seleccionado; como se muestra a continuación: 
6	Proceder de acuerdo con lo siguiente:

Si se requiere…	Entonces…
Guardar el reporte en formato de Excel	Dar clic en Exportar a excel, el sistema descargará el archivo.
Visualizarlo en formato PDF	Dar clic en Exportar a pdf, el sistema desplegará la siguiente pantalla en el Navegador: 

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,

continuación…

Reporte de incidencias liquidadas

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

Paso	Acción
1	Localizar la carpeta de Reportes y seleccionar Reporte de Incidencias Liquidadas:
2	Al seleccionar la opción **Reporte de incidencias Liquidadas**; El sistema desplegará la siguiente pantalla Seleccionar los criterios de búsqueda.
3	Dar clic en Ejecutar; el sistema desplegará la pantalla siguiente:

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,

continuación…

Reporte de incidencias liquidadas, *continuación*

Paso	Acción
4	Proceder de acuerdo con lo siguiente:

Si se requiere…	**Entonces…**
Realizar otra consulta	Dar clic en
Exportar el resultado a un formato Excel	Dar clic en y el sistema descargará el archivo.

Continúa en la siguiente página…

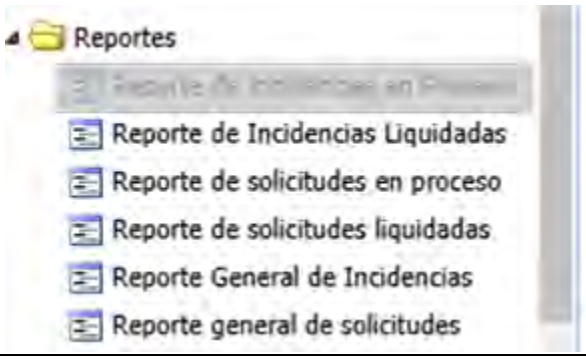
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,

continuación…

Reporte de incidencias en Proceso

El sistema puede generar un Reporte de Incidencias en proceso. Para generar el Reporte de Incidencias en proceso en el SEG, realiza los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Localizar la carpeta de Reportes y seleccionar Reporte de Incidencias en Proceso: 
2	Al seleccionar la opción **Reporte de incidencias en Proceso**; El sistema desplegará la siguiente pantalla Seleccionar los criterios de búsqueda.
3	Dar clic en ; el sistema desplegará la pantalla siguiente:

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.7 Reportes,
continuación…

Reporte de incidencias en Proceso, *continuación*

Paso	Acción
4	Proceder de acuerdo con lo siguiente:

Si se requiere…	Entonces…
Realizar otra consulta	Dar clic en Limpiar
Exportar el resultado a un formato Excel	Dar clic en XLS y el sistema descargará el archivo. ReporteIncidenciasProceso (7.3 KB • Hecho

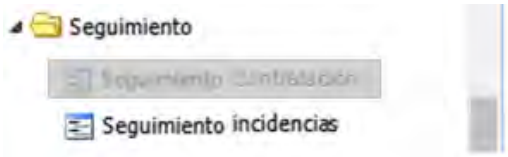
8.8 Seguimiento

Seguimiento de Enlaces Dedicados

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

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

Seguimiento contratación

Paso	Acción
1	Localizar la carpeta Seguimiento la Opción Seguimiento Contratación. 

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2	Al seleccionar la opción **Seguimiento Contratación**; El sistema desplegará la siguiente pantalla:

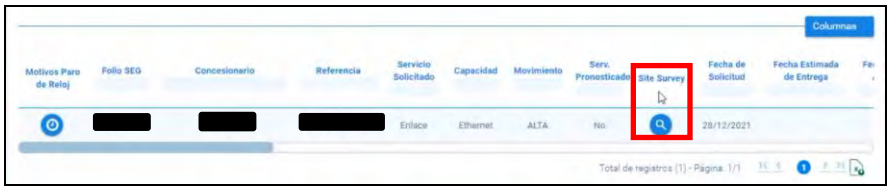
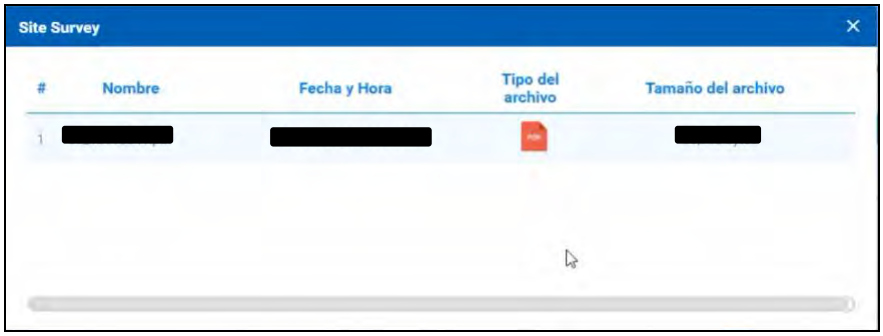
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.8 Seguimiento,

continuación…

Seguimiento Contratación, *continuación*

Paso	Acción
3	Seleccionar los criterios de búsqueda requeridos en la consulta. • Referencia • Folio SEG • Fecha de Inicio • Fecha Final • Etapa • Tipo de servicio
4	Dar clic en **Buscar**; el sistema presentará el resultado de acuerdo con los criterios seleccionados, como se muestra a continuación:  **<u>Nota:</u>** Cabe mencionar que en la nueva columna Site Survey, nos aparece el ícono de una Lupa, el cual nos dará acceso a la siguiente pantalla.  Con la posibilidad de descargar el archivo PDF, dándole un Clic.

Continúa en la siguiente página…

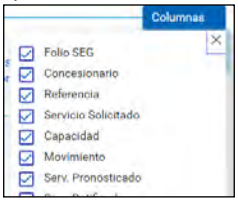
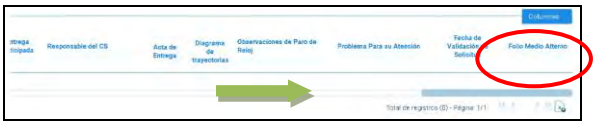
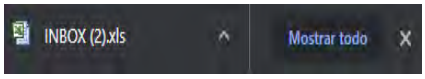
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8.8 Seguimiento,

continuación…

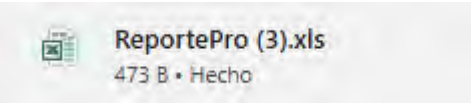
Seguimiento Contratación, *Continuación*

Paso	Acción
5	Proceder de acuerdo con lo siguiente:

Si se requiere…	Entonces…
Seleccionar las columnas a ver	Dar clic en **Columnas** y seleccionar las columnas requeridas. 
Realizar otra consulta	Dar clic en **Limpiar**
Realizar la consulta del Folio Medio Alterno	Desplaza la pantalla con la barra inferior, hasta el final de las columnas de la derecha. 
Exportar el resultado de la búsqueda a un archivo Excel	Dar clic en , el sistema descargará el archivo. 

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

Seguimiento incidencias

Paso	Acción
1	Localizar en la carpeta Seguimiento la Opción Seguimiento Incidencias.
2	Al seleccionar la opción **Seguimiento Incidencias**; El sistema desplegará la siguiente pantalla:
3	Realizar la búsqueda por los criterios disponibles • Incidente SEG • NIS • Familia • Etapa • Fecha estimada de reparación • Entidad • Referencia SISA • Servicio • Subtipo • Fecha encontrada
4	Dar clic sobre el botón Ejecutar , el sistema desplegará la información de acuerdo a los parámetros indicados
5	Para descargar toda la información localizada en el sistema dar clic en el sistema descargará el archivo en formato Excel. 

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

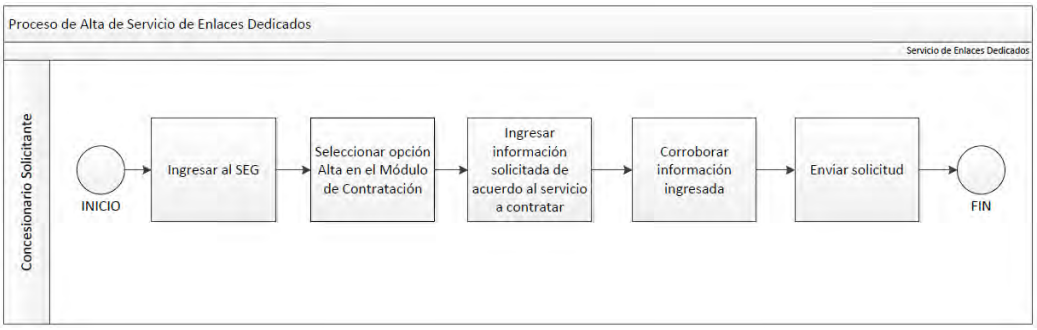
9. Diagramas de flujo

Módulo Contratación

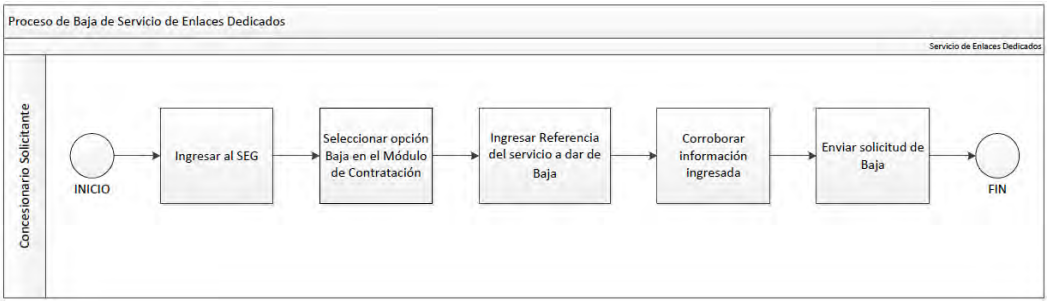
A continuación, se presentan los diagramas de flujo de los siguientes movimientos del módulo de contratación:

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

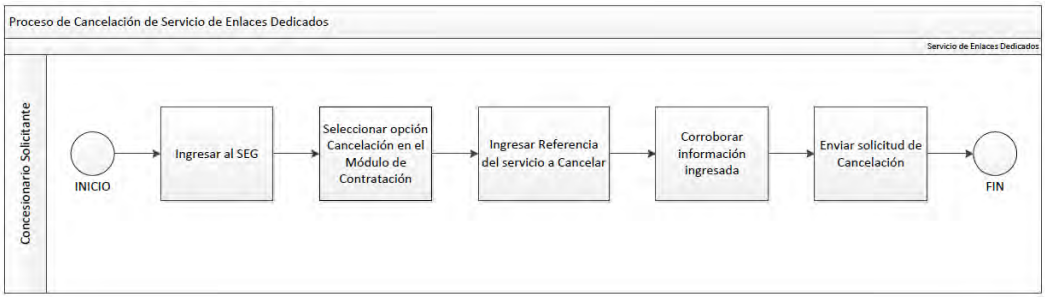
Alta de Servicio de Enlaces Dedicados



Baja de Servicio de Enlaces Dedicados



Cancelación de Servicio de Enlaces Dedicados



Continúa en la siguiente página…

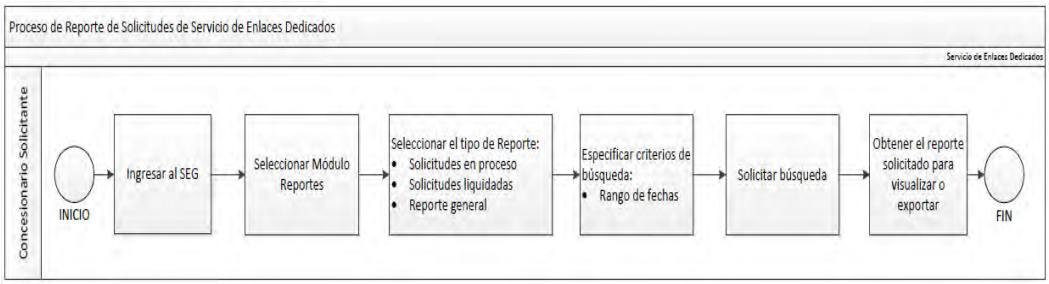
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

9. Diagramas de flujo,
continuación…

Reportes

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

Reporte de Solicitudes de Servicios de Enlaces Dedicados

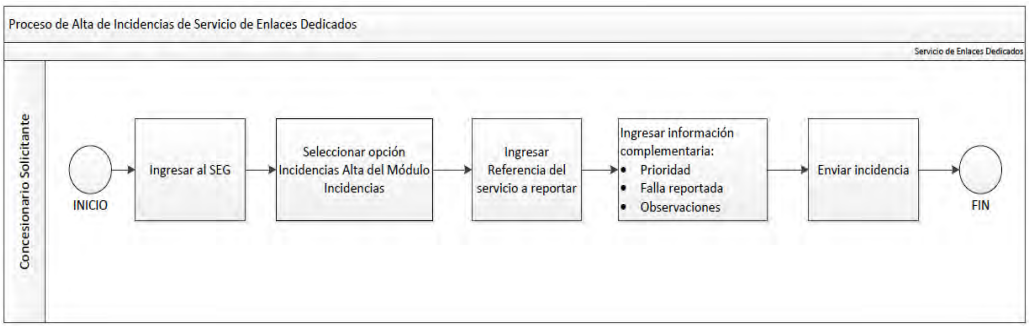


Incidencias

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

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

Alta de incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados

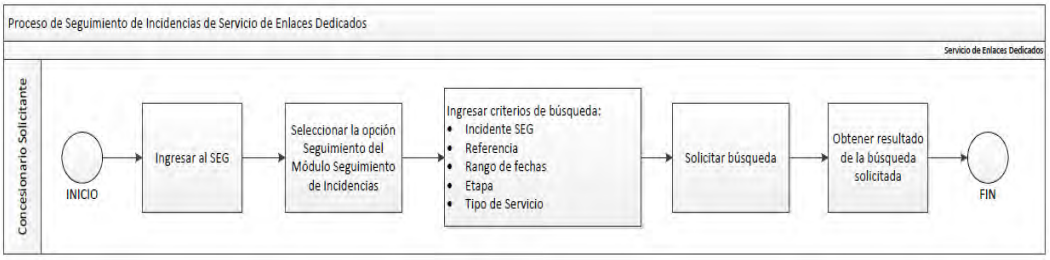


Continúa en la siguiente página…

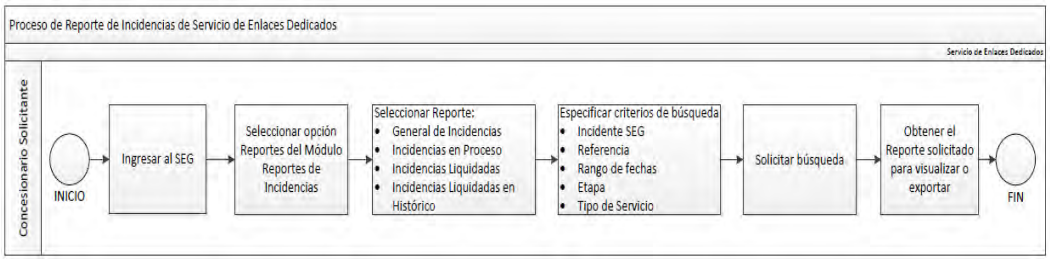
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

9. Diagramas de flujo,
continuación…

Seguimiento de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados



Reportes de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados



D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

10. Centro de atención

Flujo de atención SEG

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

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

10. Centro de atención,
continuación

Información requerida para Ticket

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

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

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

11. Glosario

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

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

11. Glosario,
continuación…

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

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

11. Glosario,
continuación…

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

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

11. Glosario,
continuación…

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

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

11. Glosario,
continuación…

Concepto	Definición
Servicios	Son los servicios de telecomunicaciones que DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR le ofrece al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] al amparo de los términos y condiciones de la Oferta, mismos que se listan a continuación: • Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades • Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional.

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

12. Anexo Guía de usuario administrador ABC del CS

Tabla de contenidos

1. Solicitud de Usuario por escrito.....83
2. Módulos del Usuario Administrador (ABC) del CS 85
2.1 Administración de Usuarios 86
2.2 Seguimiento 90
2.3 Validación / contratos 91

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

1. Solicitud de Usuario por escrito

Introducción

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

Procedimiento

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

Paso	Acción
1	Ingresar a Telmex.com dirigirse a la sección oferta de servicios mayoristas descargar el formato SEG, llenar y firmar el formato

TELMEX

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
COORDINACION DE SEGURIDAD DE SISTEMAS
Subgerencia de Administración de Accesos a Sistemas Secundarios
SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN - SEG
FORMATO PARA ADMINISTRADOR DE USUARIOS (ABC)

Alta [ ] Baja [ ] Cambio [ ] Fecha : 18/05/2016

AL OMITIR INFORMACIÓN O NO INCLUIR LAS FIRMAS REQUERIDAS LA SOLICITUD NO PROCEDERÁ.

DATOS DEL ADMINISTRADOR

TITULAR:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)
Empresa	Teléfono	correo electrónico

Firma del Titular

REPRESENTANTE LEGAL:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)
Empresa	Teléfono	correo electrónico

Firma Representante Legal

AUTORIZACIÓN TELMEX

COORD. DE ATN. A OPERADORES DE TELECOM:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)
Puesto		Núm. de firma autorizada

Firma Autorización Telmex

"La cuenta de acceso y contraseña es única, personal e intransferible. El usuario se hace responsable en todo momento de ella, para las funciones especificadas en las políticas particulares del sistema."
"Es responsabilidad del ABC del Concesionario conservar el original de este formato e informar a su ejecutivo de cuenta de Telmex, la baja o cambio de funciones del solicitante."

OBSERVACIONES

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

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

1. Solicitud de Usuario por escrito

Procedimiento *continuación* …

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

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

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2. Módulos del Usuario Administrador (ABC) del CS

Módulos

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

a) **Administración de Usuarios**
   - ABC Usuario del CS
   - Inbox Admin. Usuarios- Concesionario

b) **Seguimiento**
   - Consulta de Usuarios del CS

c) **Validación / contratos**
   - Consulta de contratos del CS

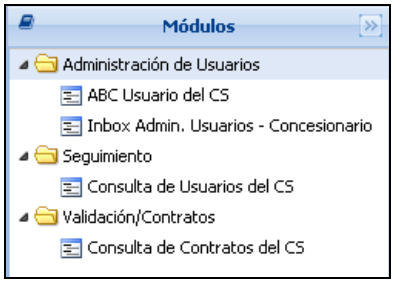


Diagrama de navegación

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2.1 Administración de Usuarios ABC Usuario del CS

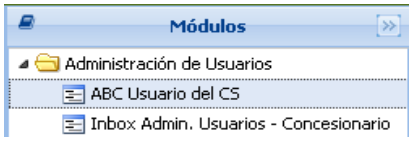
Alta de Usuarios

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

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

Procedimiento

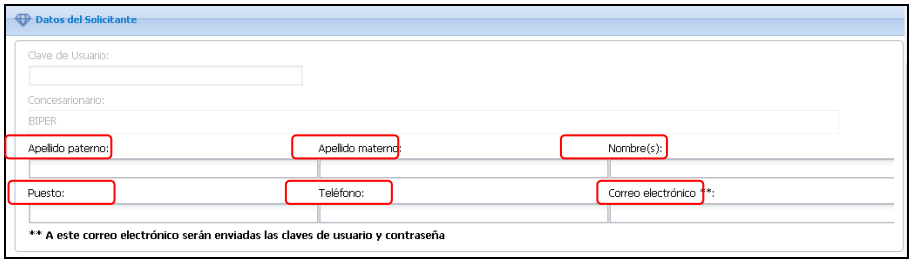
Procedimiento a seguir para dar de alta un usuario del concesionario.

Paso	Acción
1	Desplegar la columna de los módulos, para que el sistema muestre las opciones siguientes: 
2	Seleccionar la opción ABC Usuario del CS; el sistema desplegará el siguiente formato:

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2.1 Administración de Usuarios
ABC Usuario del CS

Procedimiento,
continuación…

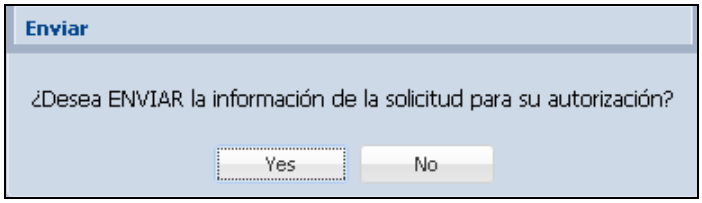
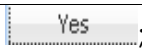
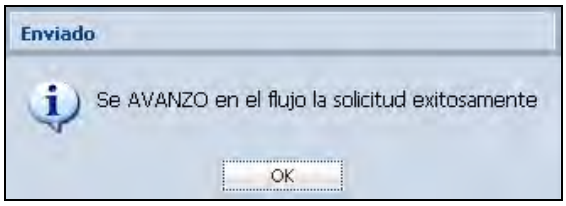
Paso	Acción
3	Seleccionar el tipo de movimiento de acuerdo con la solicitud.
4	Seleccionar el perfil solicitado: Nota: Un perfil por cada usuario.
5	Seleccionar el servicio
6	Escribe en los campos la información solicitada: 
7	Agregar comentarios en el campo correspondiente: Al finalizar dar clic en

Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2.1 Administración de Usuarios
ABC Usuario del CS

Procedimiento,
continuación…

Paso	Acción
8	Dar clic en ; el sistema desplegará la siguiente ventana: 
9	Dar clic en  ; el sistema desplegará la siguiente ventana: 

Bitácora de Estatus

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

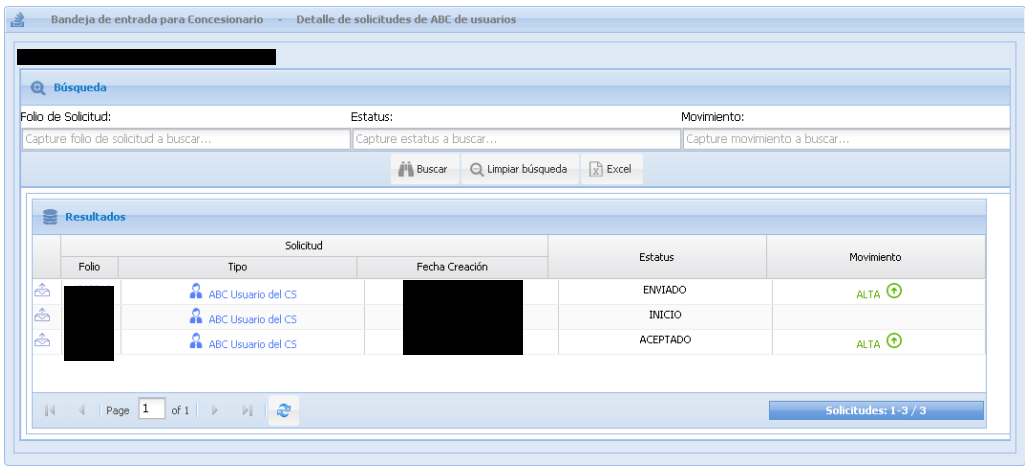
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2.1 Administración de Usuarios
Inbox Administrador de Usuarios - Concesionario

Inbox

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

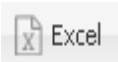
Se visualizan todas las solicitudes de movimientos de todos los usuarios dados de alta, baja, cambio y reactivación, como se muestra a continuación:



Cuenta con tres filtros de búsqueda, estos son:

1. Folio de solicitud
2. Estatus
3. Movimiento

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

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

Continúa en la siguiente página…

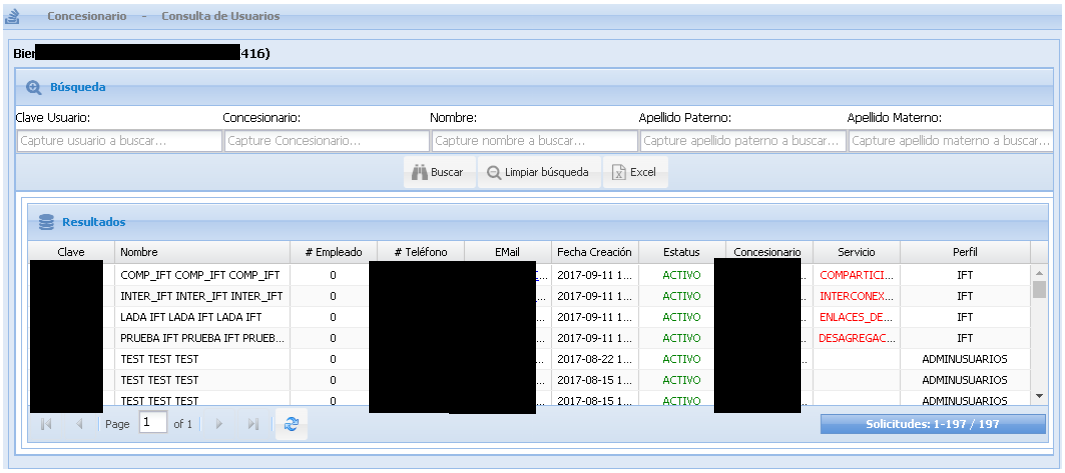
D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2.2 Seguimiento
Consulta de Usuarios del CS

Usuarios del CS

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

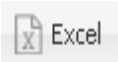
Esta opción permite visualizar el Estatus de cómo se encuentran los usuarios en el sistema SEG.



Cuenta con Cinco filtros de búsqueda, estos son:

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

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

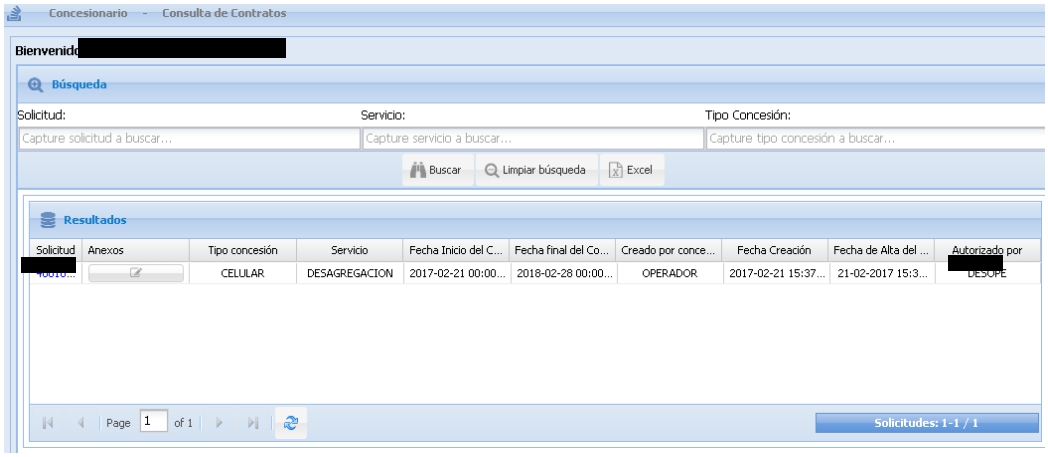
Se pueden exportar los datos de la tabla a un archivo Excel con el botón 

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2.3 Validación / contratos
Consulta de Contratos del CS

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

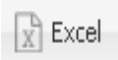
Esta opción permite visualizar las solicitudes de los contratos firmados que tiene el CS con TELMEX.



Cuenta con tres filtros de búsqueda, estos son:

1. Solicitud
2. Servicio
3. Tipo de concesión

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

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

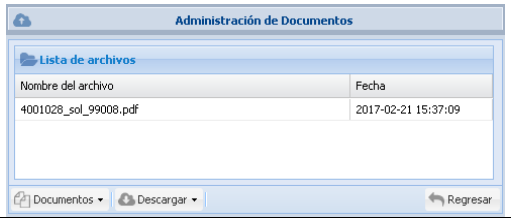
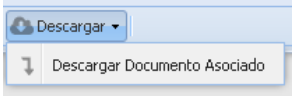
Continúa en la siguiente página…

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

2.3 Validación / contratos
Consulta de Contratos del CS

Consulta de Anexos

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

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

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

13. Registro de actualizaciones

No. Versión	Fecha	Modificaciones
1	26 de marzo del 2021	N/A
2	09 de julio del 2021	• Inbox. o Se integra el criterio de búsqueda y la columna de consulta del "Folio Medio Alterno". o Se documenta la opción de solicitud de avances o Se documenta la opción Informe de avances • Seguimiento. Se integra la columna de consulta del "Folio Medio Alterno".
3	26 de enero del 2022	• Eliminación de la Ratificación de los Pronósticos. o Menú del SEG, Página 8, Página 10, 11, 12, o Pantalla de Contratación, ya no se visualiza el Campo Servicio Ratificado, Página 15 o Página 17 Fecha Ratificación servicio • Módulo Pronósticos Página 45 y 49 • Módulo Seguimiento Página 67: o Subir nuevo formato en SEG de Site Survey. o Pantalla principal y adicional la explicación y pantalla de Site Survey.
4	01 de junio del 2022	• Pantalla de inicio. Se adiciona la visualización de las pantallas de recuperación de contraseña.(Página 6) • Seguimiento de Incidencias. Se eliminan reportes duplicados en Reporte de Incidencias.(Página 68) • Reporte de Incidencias. Se eliminan reportes duplicados en Seguimiento de Incidencias.(Página 61)
5	24 de Enero del 2024	No hubo modificaciones al SEG de conformidad con la ORE DM 2024, por lo que no existen modificaciones al manual vigente. En este sentido, en cumplimiento al resolutivo Tercero de la Resolución P/IFT/061223/671 se publicó en el SEG la versión 4 del manual
6	24 de Junio del 2024	• Actualización de Reportes General de Incidencias, Incidencias Liquidadas, General de Solicitudes, Solicitudes Liquidadas y Solicitudes en Proceso. • Incorporación de mensajes para notificar del avance del servicio y del inicio de la atención de la solicitud
7	18 de septiembre de 2024	• Actualización del Reporte de Incidencias en Proceso (Pág.67).

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.

8	24 de enero 2025	• Actualización de logotipos de las empresas en portada. (TELMEX/TELNOR). • Actualización de tablas de módulos, submódulos, diagramas de navegación y pantallas de menús. • Se agrega opción para solicitar reconexión de un servicio que fue dado de baja. • Actualización de servicios conforme a la ORE 2025: o Eliminación de la comercialización de enlaces TDM.
9	04 de marzo 2025	• Actualización opción inbox de incidencias.

D.R.© Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), Av. Parque Vía No. 190, Colonia Cuauhtémoc, Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra, por cualquier medio conocido o por conocerse, sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular.