INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Ventanilla Electrónica del Instituto Federal de Telecomunicaciones

Guía de Usuario

Noviembre 2023

1. Contenido

1. Contenido 2
2. Índice de figuras 2
3. Introducción 5
3.1 Términos y Acrónimos 5
4. Generalidades 6
4.1 Portal web de acceso a la VE 6
4.2 Alta de un usuario 7
4.3 Acceso a la VE 20
5. Componentes de Ventanilla Electrónica. 21
5.1 Cambio de contraseña 21
5.2 Salir de la sesión 23
5.3 Ayuda para usuarios 23
5.4 Tablero electrónico 24
5.4.1 Apartados del tablero electrónico 24
5.4.2 Funciones Generales de visualización 25
6. ¿Cómo ingresar una solicitud de trámite o servicio? 28
6.1 ¿Cómo consultar el estatus de una solicitud de trámite o servicio? 35
7. ¿Cómo responder un acto administrativo? 36
7.1 ¿Cómo solicitar una prórroga? 41
8. ¿Cómo desistirse de una solicitud de trámite o servicio? 43
9. ¿Cómo consultar la resolución de un trámite o servicio? 45

2. Índice de figuras

Figura 1 Ingreso a VE enlace directo 6
Figura 2 Ingreso a VE a través del Portal del Instituto 7
Figura 3 Botón para Registrarme 8
Figura 4 Botón Alta 8
Figura 5 Secciones para registro 9
Figura 6 Campos relacionados con los datos del interesado 9

Figura 7 Datos del domicilio para recibir notificaciones a propósito del presente trámite 10
Figura 8 Datos de los autorizados para oír y recibir notificaciones..... 11
Figura 9 Datos del representante legal para el cual se solicita el alta 11
Figura 10 Información para acreditar al representante legal 12
Figura 11 Documentación que deberá adjuntarse al presente formato para acreditar al representante legal..... 12
Figura 12 Folios electrónicos 13
Figura 13 Botones de selección de folios electrónicos 14
Figura 14 Botones de confirmación del uso de la firma electrónica avanzada y notificaciones electrónicas..... 15
Figura 15 Aviso de privacidad 15
Figura 16 Botón Vista previa..... 16
Figura 17 Aviso de presentación de datos en OPC ..... ¡Error! Marcador no definido.
Figura 18 Botón ingresar a la VE. 20
Figura 19 Botones de usuario y menú de ayuda 21
Figura 20 Botón cambio de contraseña 22
Figura 21 Campos para la actualización de contraseña 22
Figura 22 Botón Salir de la sesión..... 23
Figura 23 Menú Ayuda para Usuarios..... 24
Figura 24 Apartados del tablero electrónico 25
Figura 25 Mostar trámites..... 26
Figura 26 Función de búsqueda..... 26
Figura 27 Columnas del tablero electrónico 27
Figura 28 Seleccionar el concesionario 28
Figura 29 Opciones de trámites y servicios a presentar 29
Figura 30 Aviso de solicitud generada y enviada de forma exitosa 30
Figura 31 Funcionalidad "Más Trámites y Servicios" 30
Figura 32 Listado de trámites y servicios..... 31
Figura 33 Botón "subir archivo" y Campos para la descripción del archivo 31
Figura 34 Botón "subir archivo" y descripción del archivo 32
Figura 35 Botón "agregar otro archivo" 33
Figura 36 Botón "Firmar y Enviar" 33
Figura 37 Proceso de firma de la solicitud 34
Figura 38 Aviso de solicitud firmada y enviada 34
Figura 39 Vista del folio en el Tablero electrónico 35

Figura 40 Opción de búsqueda en el Tablero Electrónico 36
Figura 41 Apartado "En prevención" en el Tablero Electrónico 37
Figura 42 Botón "acciones" y menú de acciones 37
Figura 43 Opción "Editar" 38
Figura 44 Botón "subir archivo" 39
Figura 45 Botón "subir archivo" 39
Figura 46 Botón "firma" 40
Figura 47 Aviso de solicitud firmada y enviada exitosamente. 40
Figura 48 Botón solicitud de prórroga 41
Figura 49 Aviso de nueva fecha límite para emitir una respuesta 42
Figura 50 Nueva fecha asignada en el Tablero Electrónico 42
Figura 51 Botón "Desistir" 43
Figura 52 Botones de aceptar o cancelar desistimiento 44
Figura 53 Aviso de solicitud desistida con el número de folio del trámite 44
Figura 54 Apartado "Atendidos" Consulta de Resolución de un Trámite 45
Figura 55 Botón de Oficio de resolución o desechamiento 46

3. Introducción

Este documento ha sido generado para facilitar el uso de la Ventanilla Electrónica para la persona promovente al momento de presentar trámites o servicios por este medio ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

¿Qué es la Ventanilla Electrónica?

La Ventanilla Electrónica es el punto de contacto digital a través del Portal de Internet del Instituto, que fungirá como el principal medio para la realización de Actuaciones Electrónicas relacionadas con los tramites y servicios que determine este órgano constitucional autónomo mediante disposiciones de carácter general, además de permitir la interconexión entre todos los Medios Electrónicos que éste establezca, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en los Lineamientos para la sustanciación de los trámites y servicios que se realicen ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la Ventanilla Electrónica.

3.1 Términos y Acrónimos

Acrónimo/ concepto	Descripción / Definición
Firma Electrónica Avanzada:	Conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, y que es proporcionada y actualizada por el SAT.
Formato Electrónico (eFormato)	Es el formulario electrónico que habilita los campos que deberá llenar el Promovente de forma específica y estandarizada, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas correspondientes para presentar un Trámite o para solicitar un Servicio ante el Instituto, como puede ser también el envío de documentos digitales;
Folio electrónico	El identificador del Expediente de Seguimiento que permite reconocer inequívocamente a una concesión, permiso, autorización o asignación en materia de telecomunicaciones o radiodifusión y, de ser el caso, a los Promoventes.
Instituto/IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
RFC	Registro Federal de Contribuyentes

OPC	Oficialía de Partes Común
SAT	Servicio de Administración Tributaria, órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
Ventanilla Electrónica /VE	Punto de contacto digital a través del Portal de Internet del Instituto, que fungirá como principal medio para la realización de Actuaciones Electrónicas y que proporcionará la interconexión entre todos los Medios Electrónicos que éste establezca.

4. Generalidades

4.1 Portal web de acceso a la VE

El medio de acceso directo a la VE es a través del siguiente enlace, disponible desde cualquier explorador de Internet.

https://ventanilla.ift.org.mx/VentanillaElectronica/index.php/Login

Nota: Se recomienda el uso de los navegadores Google Chrome o Safari.

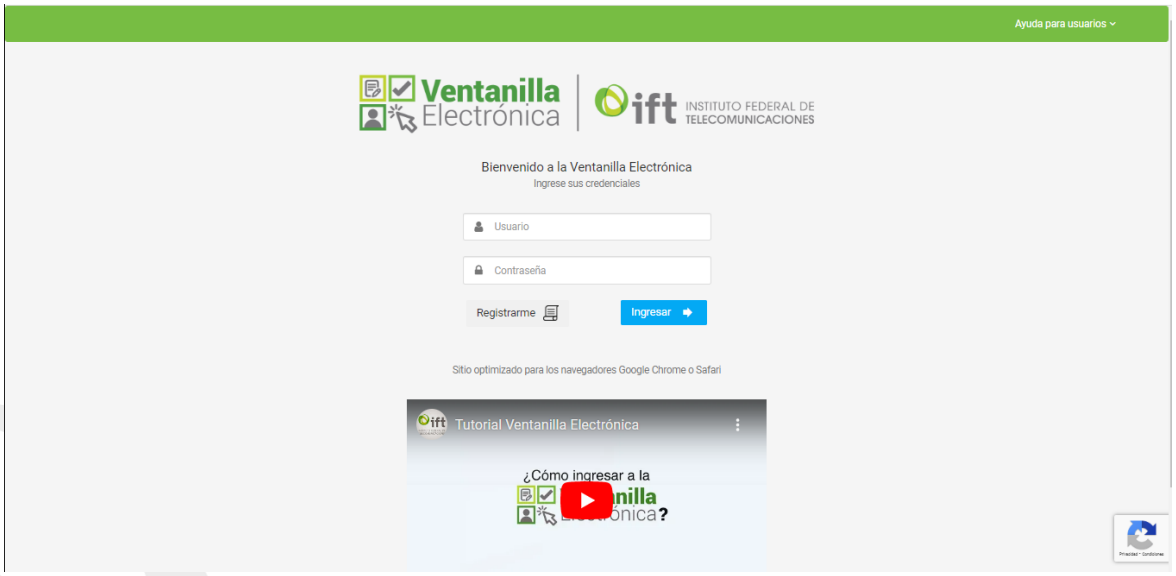


Figura 1 Ingreso a VE enlace directo

También puedes acceder a la VE a través del portal de Internet del IFT haciendo clic en el hipervínculo correspondiente, específicamente en el apartado denominado "Ventanilla Electrónica", situado en la parte superior:

http://www.ift.org.mx/



Figura 2 Ingreso a VE a través del Portal del Instituto

4.2 Alta de un usuario

Para presentar cualquier actuación electrónica ante el Instituto, a través de la VE, es necesario acreditarse o solicitar el acceso correspondiente.

Para ello, la persona interesada debe ingresar a la liga de la Ventanilla Electrónica y seleccionar la opción "Registrarme", la cual se encuentra debajo de los campos usuario y contraseña.



Figura 3 Botón para Registrarme

En la pantalla se mostrarán las opciones Alta, Modificación y Baja, en donde deberá seleccionar la opción "ALTA".

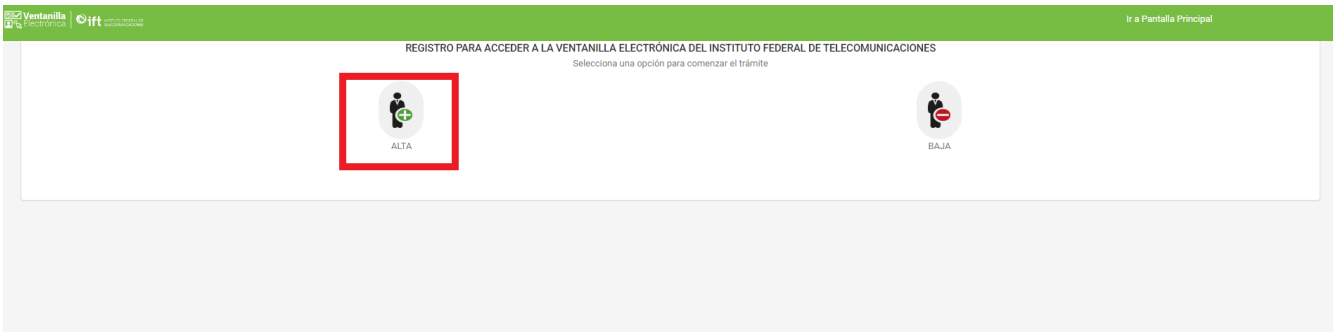


Figura 4 Botón Alta

A continuación, la persona interesada deberá completar la información solicitada en las cuatro secciones mostradas en pantalla y finalmente aceptar el aviso de privacidad.



Figura 5 Secciones para registro

Sección 1. Tipo de solicitud y datos generales

I. Datos del Interesado

En esta sección la persona interesada en tener acceso a la VE deberá ingresar la información general de su persona o de la empresa que representa. Todos los campos de esta sección son de carácter obligatorio, salvo el campo "*Número interior*" y "*Teléfono*".

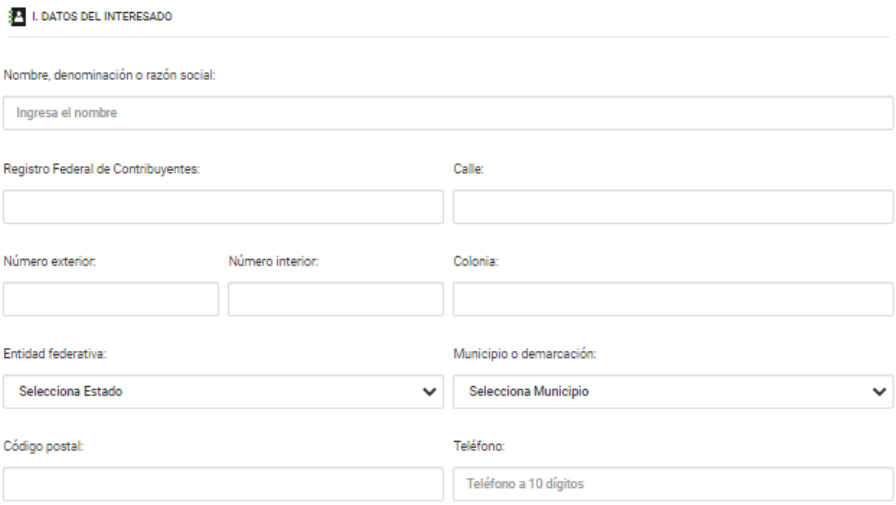


Figura 6 Campos relacionados con los datos del interesado

II. Domicilio para recibir notificaciones a propósito del presente trámite

En esta sección, la persona interesada en contar con acceso a la VE podrá requisitar un domicilio particular para recibir notificaciones a propósito del trámite de acceso o, en su caso, podrá darle clic en la opción de "Replicar dirección", con la cual se copiarán los datos ingresados en la sección I.

Los campos obligatorios para esta sección son los mismos que en la sección anterior, salvo "Número interior", "Teléfono" y "Tipo".

Nota: Si la persona desea agregar teléfonos adicionales, puedes agregar tantos como consideres necesarios, utilizando el botón "Agregar"

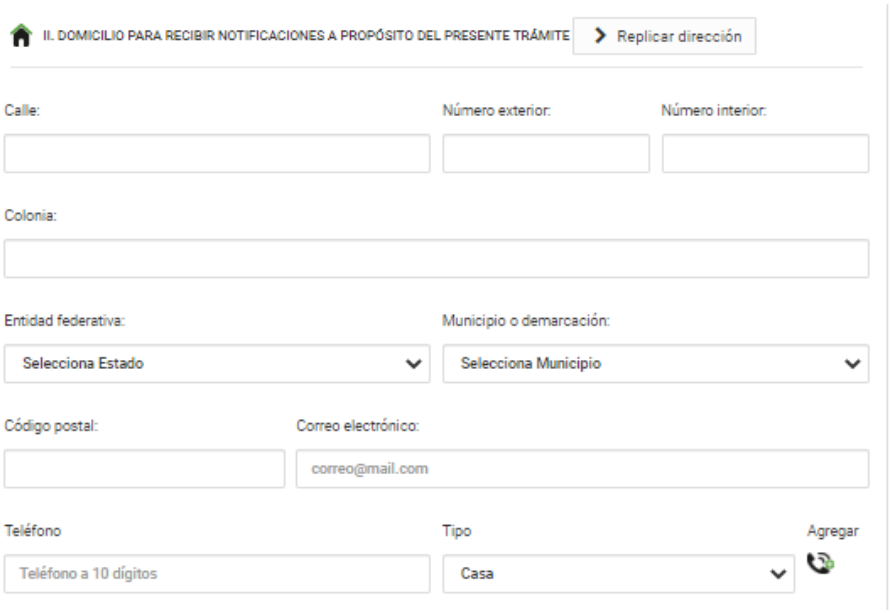


Figura 7 Datos del domicilio para recibir notificaciones a propósito del presente trámite

III. Autorizados para oír y recibir notificaciones

En esta sección la persona interesada deberá ingresar los datos de los autorizados para oír y recibir notificaciones. Al igual que en la sección anterior, el eFormato tiene la opción de agregar el número de autorizados que se necesiten.

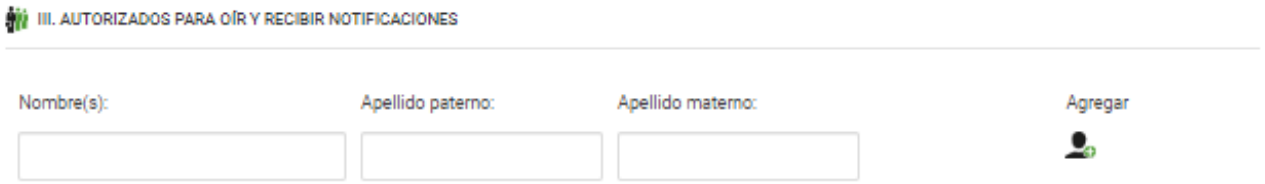


Figura 8 Datos de los autorizados para oír y recibir notificaciones

IV. Datos del representante legal para el cual se solicita el alta

La persona deberá ingresar los datos del representante legal, los cuales deberán coincidir con las actas constitutivas de la empresa a la que representa.

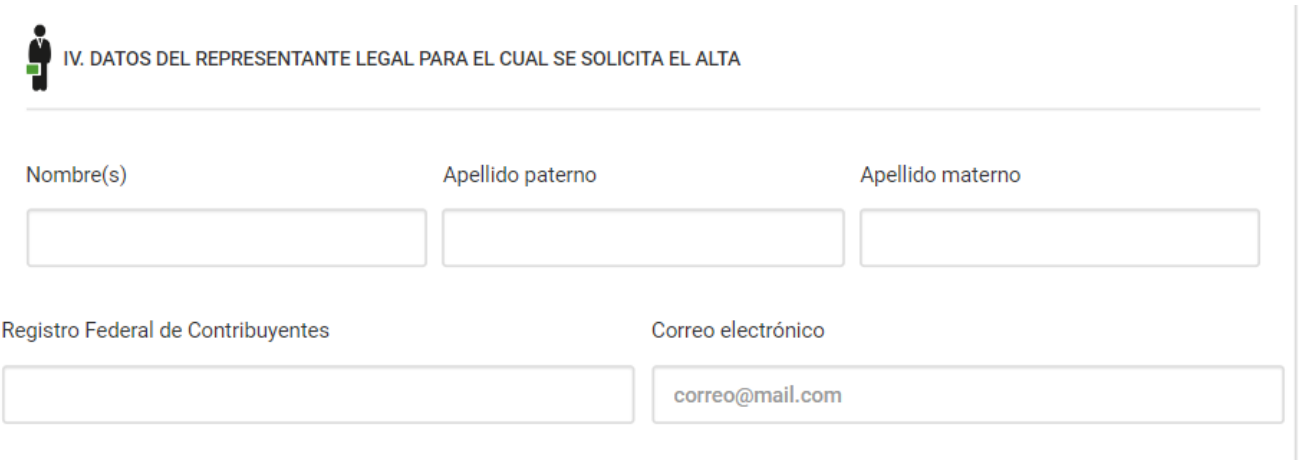


Figura 9 Datos del representante legal para el cual se solicita el alta

Sección 2. Documentación o información para acreditar al representante legal

En esta sección la persona podrá seleccionar una de las dos opciones habilitadas.

Para el caso en que la acreditación del representante legal ya obré en los registros del Instituto, deberá seleccionar la opción 1. Información para acreditar al representante legal, de lo contrario, deberá seleccionar la opción 2. Documentación que deberá adjuntarse al presente formato para acreditar al representante legal.

1. Información para acreditar al representante legal

Seleccionar una de las dos opciones y completar los campos mostrados a continuación.

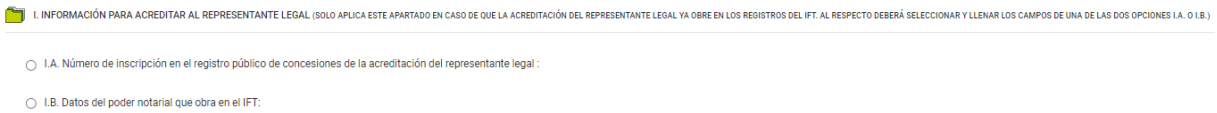


Figura 10 Información para acreditar al representante legal

2. Documentación que deberá adjuntarse al presente formato para acreditar al representante legal

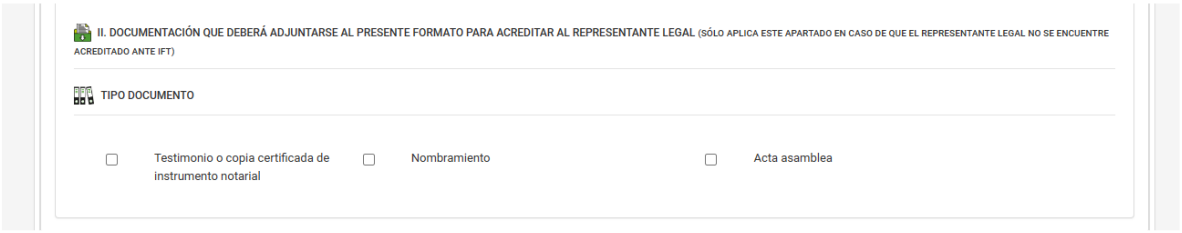


Figura 11 Documentación que deberá adjuntarse al presente formato para acreditar al representante legal

Seleccionar la opción deseada y completar los campos mostrados.

Sección 3. En su caso, datos de las concesiones, permisos, autorizaciones, y/o asignaciones otorgadas al interesado.

En esta sección la persona podrá seleccionar una de las dos opciones habilitadas.

I. Cuenta con folios electrónicos

Para el caso en que la persona cuente con datos de las concesiones, permisos, autorizaciones deberá seleccionar la opción 1. "Cuenta con folios electrónicos".

En esta sección se mostrarán de manera automática los folios electrónicos asociados a datos ingresados de la sección 1: "Nombre, denominación o razón social" en la pantalla del lado izquierdo.

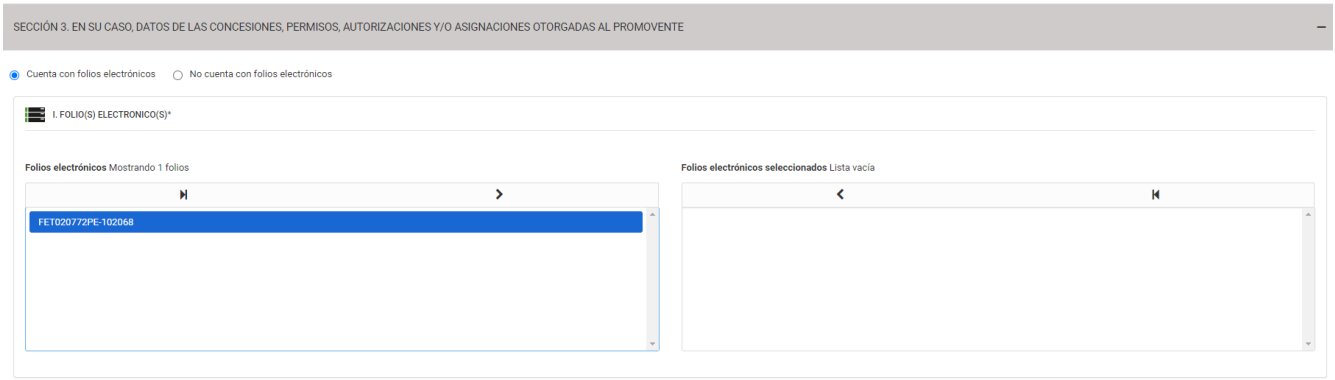


Figura 12 Folios electrónicos

La persona interesada deberá seleccionar los folios electrónicos para los cuales presentará trámites o servicios ante el Instituto.

Nota: Los botones en la sección superior sirven para seleccionar uno o todos los folios mostrados.

Para seleccionar un folio de la lista deberá selecciona el folio deseado de la lista y posteriormente presionar el botón  para enviarlo a la sección "Folios electrónicos seleccionados". Dependiendo del caso podrán aparecerle uno o varios Folios Electrónicos.

El botón  enviará el total de folios electrónicos.

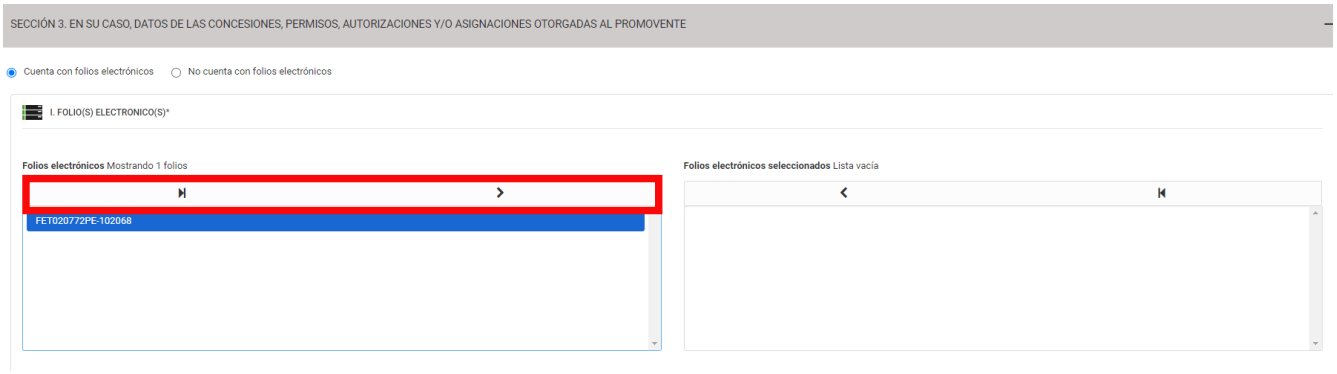


Figura 13 Botones de selección de folios electrónicos

II. No cuenta con folios electrónicos

En caso de que no cuenta con una concesión, permiso o autorización a la cual deseé asociar su usuario de la Ventanilla Electrónica, deberá seleccionar "No cuenta con folios electrónicos" .

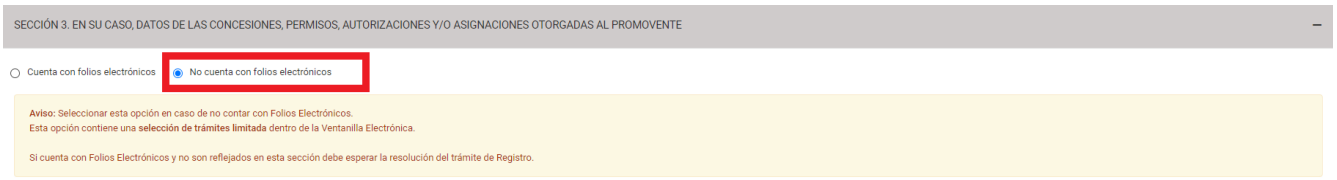


Figura 14 Opción "No cuenta con folios electrónicos"

Sección 4. Uso de la firma electrónica avanzada y notificaciones electrónicas

En esta sección la persona deberá confirmar su conformidad sobre el uso de la firma electrónica avanzada para la presentación de actuaciones y recepción de notificaciones.

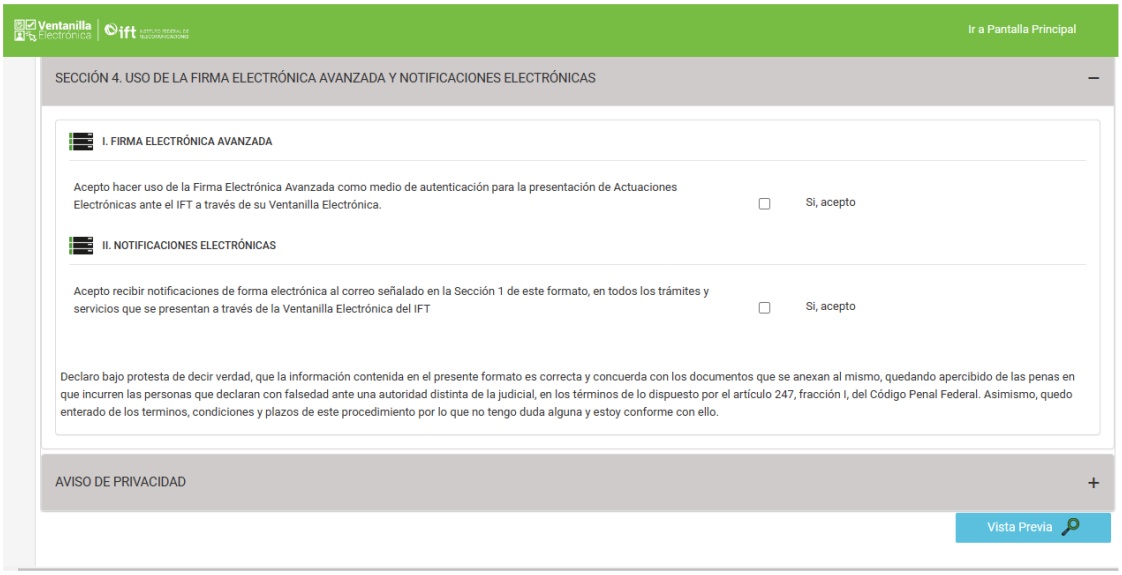


Figura 15 Botones de confirmación del uso de la firma electrónica avanzada y notificaciones electrónicas

Aviso de privacidad

En esta sección se presenta el aviso de privacidad correspondiente, por lo que la persona deberá confirmar que ha leído y aceptado los términos y condiciones del Aviso de privacidad para poder avanzar.

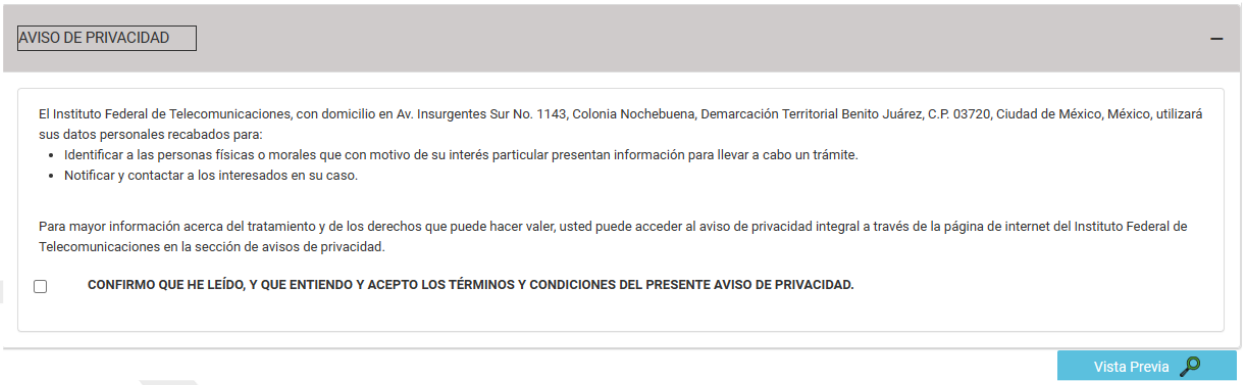


Figura 16 Aviso de privacidad

Adicionalmente podrá consultar el aviso de privacidad integral en la página de internet siguiente: http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad

Una vez concluido el llenado de las cuatro secciones y aceptado el aviso de privacidad, deberá seleccionar el botón "Vista previa".

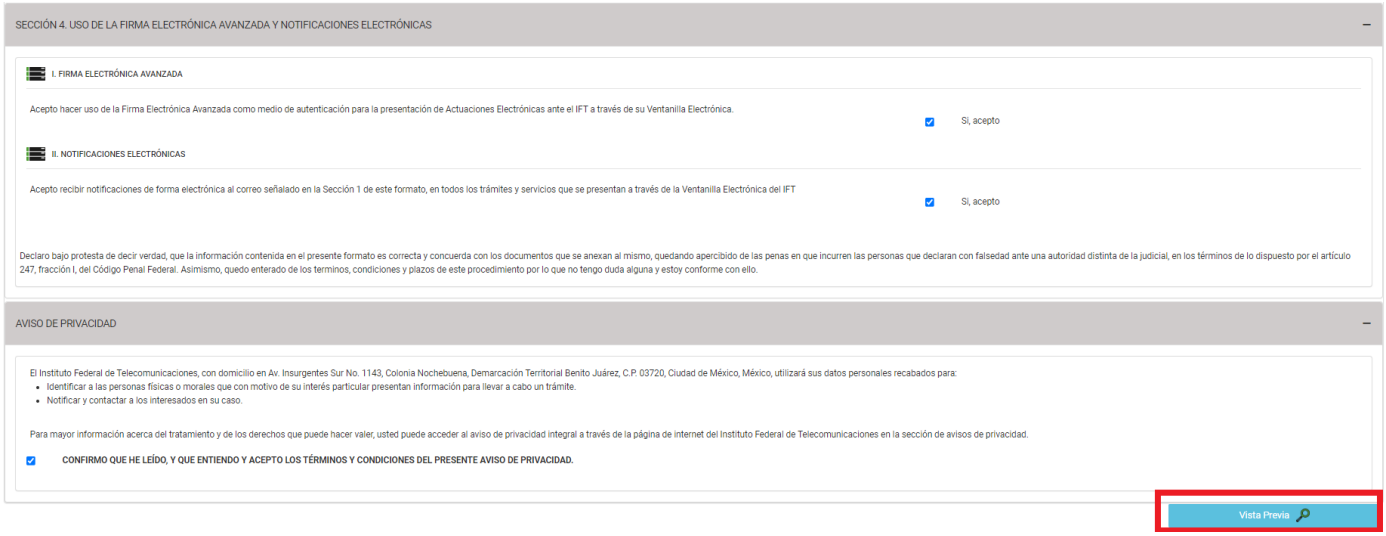
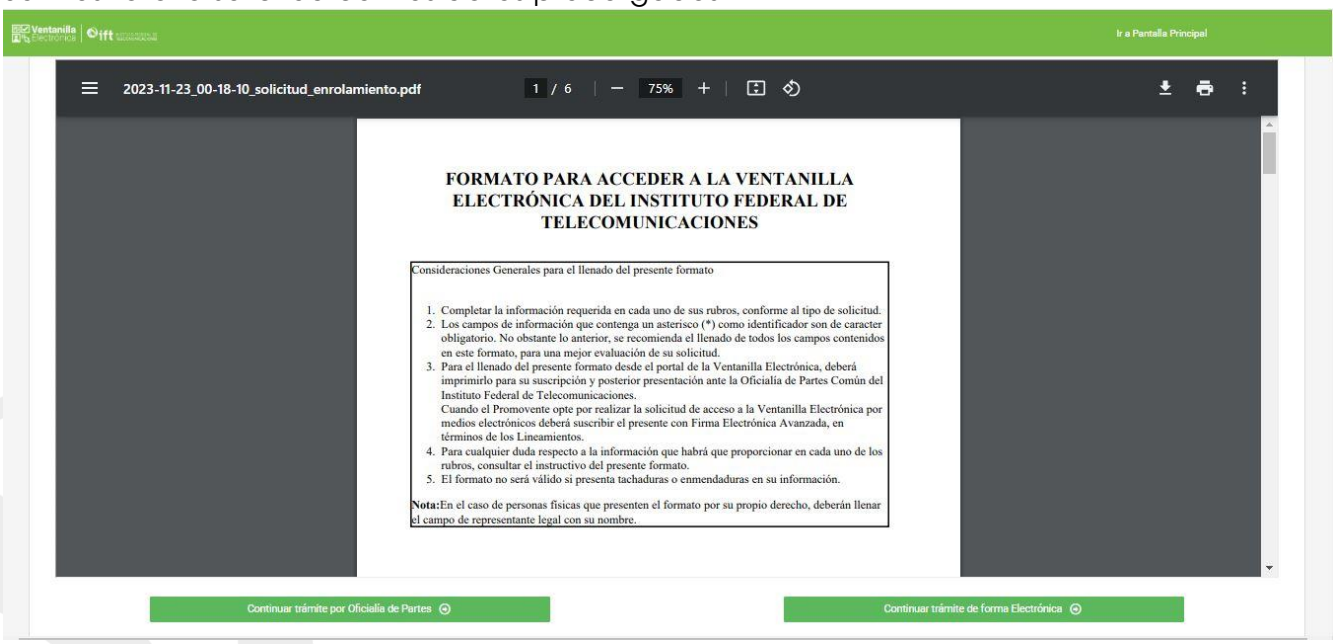


Figura 17 Botón Vista previa

Se mostrará la solicitud con los datos precargados:



La persona interesada podrá seleccionar porque medio desea continuar el trámite, a través de Oficialía de partes Común o de manera electrónica

I. En papel por medio de la Oficialía de Partes Común

Si es del interés de la persona ingresar su trámite por Oficialía de Partes Común, deberá seleccionar la opción imprimir, posteriormente el botón "Continuar por tramite por Oficialía de Partes"

Posteriormente aparecerá el siguiente mensaje:



Figura 18 Aviso de presentación de datos en OPC

Al dar clic en "Continuar" la ventana te mostrará el siguiente aviso:

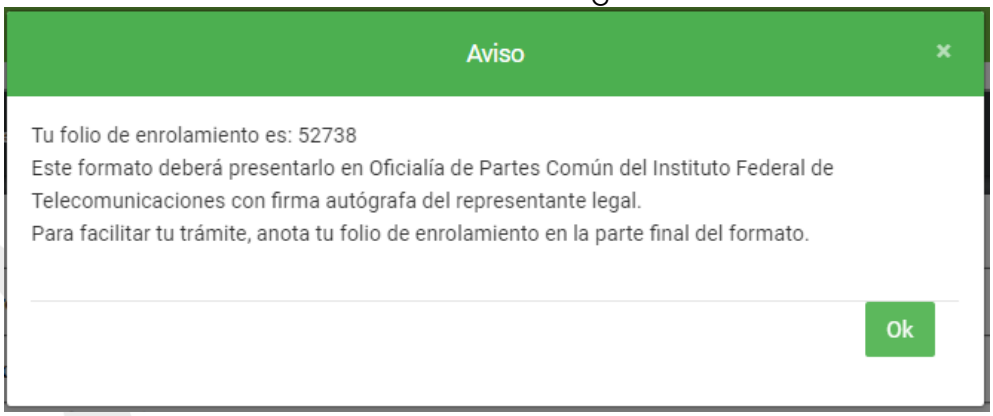


Figura 19 Folio de enrolamiento OPC

Posteriormente, la persona deberá presentar el formato impreso y firmado en Oficialía de partes en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México 03720, de lunes a jueves de 9:00 a 18:30 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas.

El Instituto analizará la información y en caso de haber cumplido con todos los requisitos, notificará al Promovente, vía Correo Electrónico y dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles posteriores a su presentación, la denominación de su usuario y la contraseña temporal para el acceso solicitado, con los cuales podrá ingresar a la Ventanilla Electrónica

Por medios electrónicos con su Firma Electrónica Avanzada

Para continuar el trámite de manera electrónica la persona interesada deberá seleccionar el botón "Continuar trámite de forma electrónica", se mostrará el siguiente aviso:

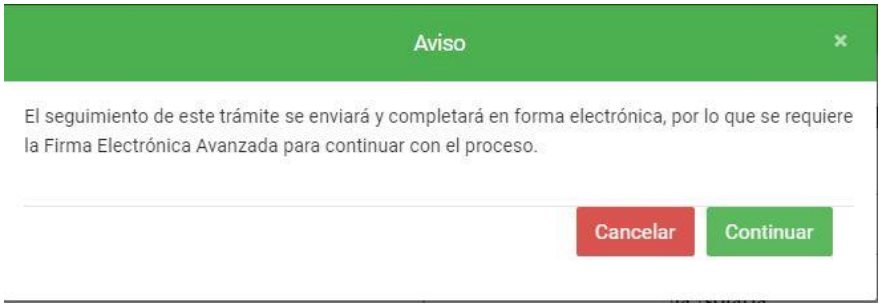


Figura 20 Confirmación de tramite electrónico

La persona interesada deberá seleccionar el botón continuar, se mostrará en pantalla el siguiente recuadro:



Figura 21 Datos de la firma electrónica

La persona deberá cargar los archivos .cer, .key y por último capturar la contraseña de la Firma electrónica Avanzada y seleccionar el botón "firmar"



Figura 22 Carga de archivo .cer,.key y contraseña

Por último, se mostrará el siguiente aviso, en el cual se podrá consultar el acuse del trámite seleccionando el botón "Ver Acuse".



Figura 23 Folio de enrolamiento electrónico

4.3 Acceso a la VE

Una vez que la persona promovente cuente con su usuario y contraseña de acceso a la VE, deberá ingresarlos en las secciones correspondientes y dar clic en el botón ingresar.



Figura 24 Botón ingresar a la VE.

5. Componentes de Ventanilla Electrónica.

En la parte superior derecha como encabezado de la página principal se observa el nombre del usuario registrado con las opciones cambio de contraseña y salir; así como el apartado "Ayuda para usuarios", con las opciones preguntas frecuentes, guía de usuario, marco jurídico y contacto, las cuales se explicarán más adelante.

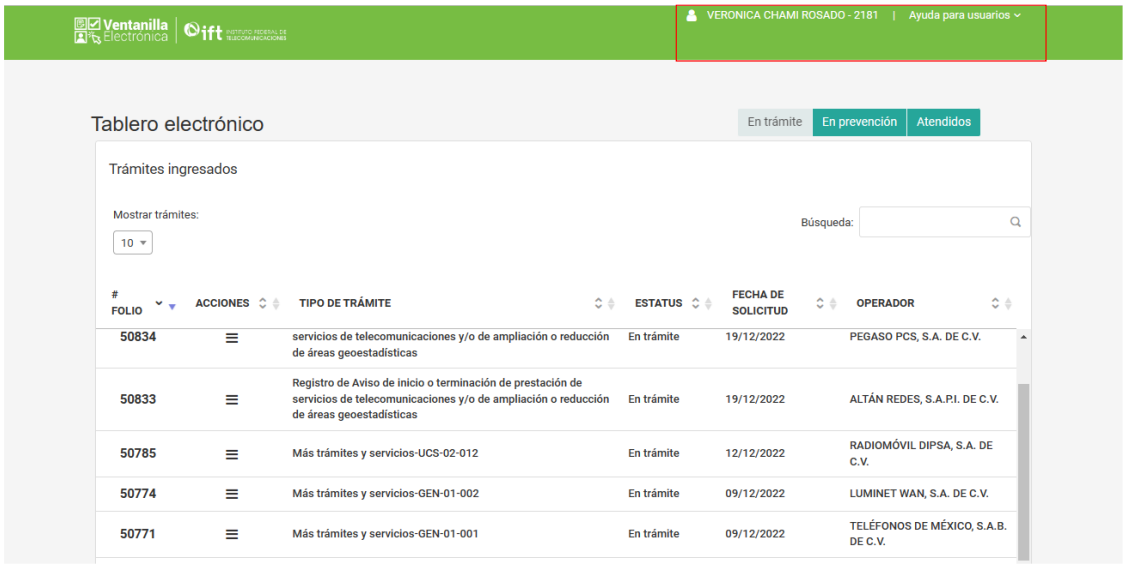


Figura 25 Botones de usuario y menú de ayuda

5.1 Cambio de contraseña

Para realizar el cambio de contraseña la persona promovente deberá posicionar su cursor de la computadora sobre el nombre de usuario registrado, para que se despliegue un listado de opciones y seleccionar la opción cambio de contraseña.

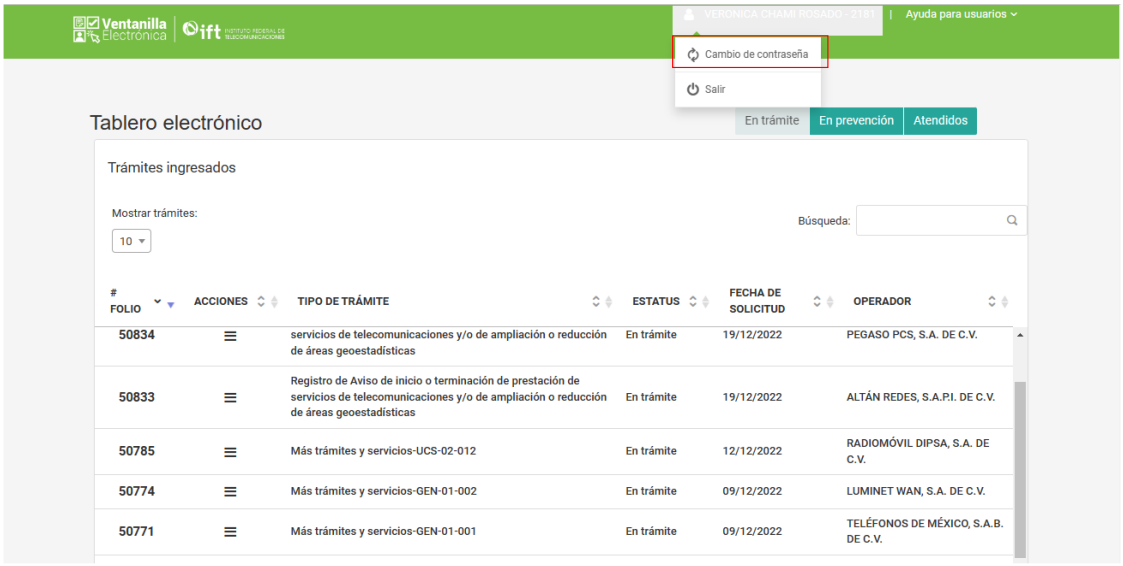


Figura 26 Botón cambio de contraseña

Se desplegará una ventana con dos campos, uno para ingresar la nueva contraseña, y otro para confirmarla, para posteriormente dar clic en el botón "Actualizar".

NOTA: La contraseña ingresada debe cumplir con una longitud de al menos 10 caracteres, contener al menos una mayúscula, una minúscula, un número y un carácter especial (@#&$!*+), de lo contrario aparecerá una alerta.



Figura 27 Campos para la actualización de contraseña

Al cambiar la contraseña se mostrará un aviso indicando que el cambio fue exitoso.

5.2 Salir de la sesión

Para salir de la sesión de manera segura, la persona promovente deberá posicionarse sobre el nombre del usuario registrado y seleccionar el botón "Salir"; a continuación, se cerrará la sesión y se mostrará la pantalla principal de acceso a la VE.

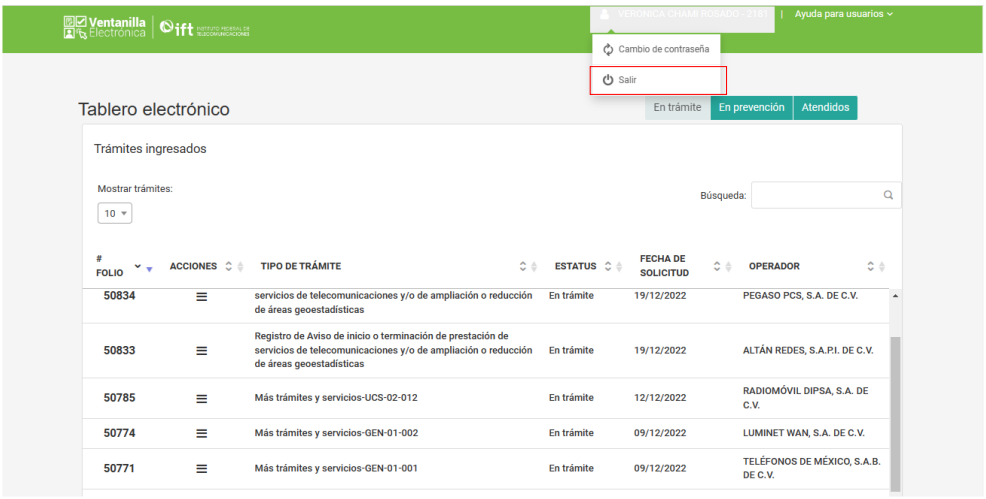


Figura 28 Botón Salir de la sesión

5.3 Ayuda para usuarios

El menú contiene las siguientes secciones:

- **Preguntas frecuentes:** Selección de preguntas que se han considerado relevantes y de una recurrencia alta, así como las respuestas correspondientes a cada una de ellas.
- **Guía de usuario:** Guía de uso de la Ventanilla Electrónica descargable en formato PDF.
- **Marco jurídico:** Listas de disposiciones normativas aplicables a la VE.
- **Contacto:** Información de contacto como correo, teléfono y dirección, en caso de que la persona promovente deseé ponerse en contacto con el Instituto para cualquier asunto relacionado con el uso y operación de la VE.

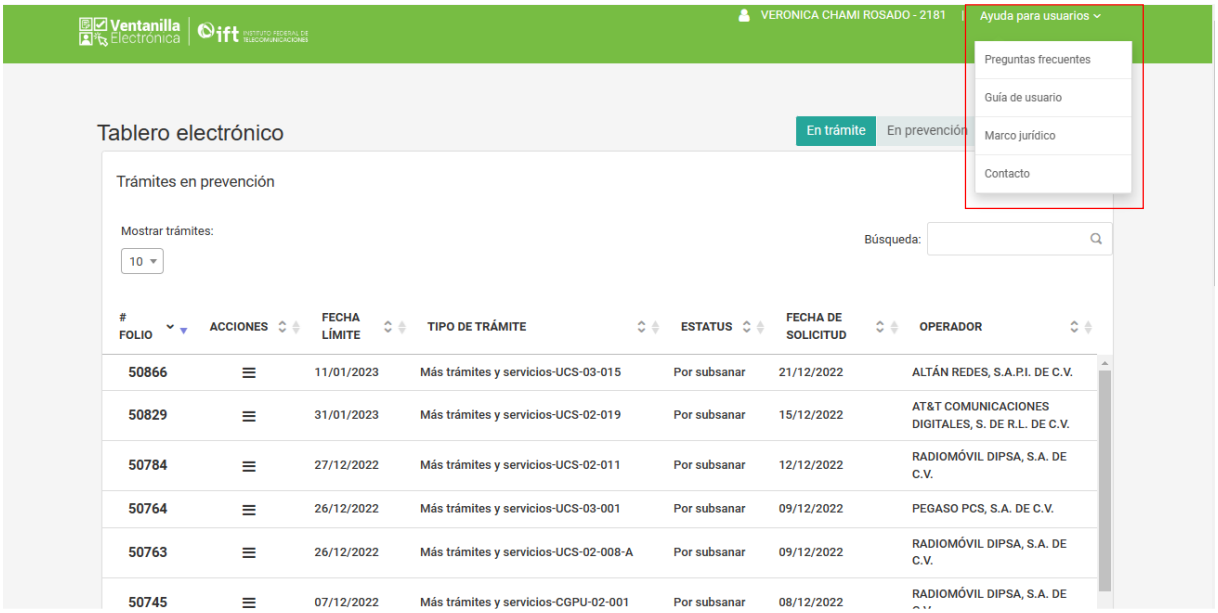


Figura 29 Menú Ayuda para Usuarios

5.4 Tablero electrónico

El tablero electrónico es la interfaz que le permite a la persona promovente visualizar la información asociada a las actuaciones electrónicas presentadas ante el IFT, es decir a las solicitudes de trámites o servicios ingresadas por la VE.

5.4.1 Apartados del tablero electrónico

En trámite: en este apartado se encuentran las solicitudes de trámites o servicios que están en proceso de atención por parte del Instituto

En prevención: En este apartado se encuentran las solicitudes de tramites o servicios a los que el Instituto les ha emitido un acto administrativo para que la persona promovente subsane algún error identificado en la solicitud, entregue información faltante o modifique la información presentada.

Atendidos: En este apartado se encuentran las solicitudes de trámites o servicios que han sido resueltos o atendidos por el Instituto.

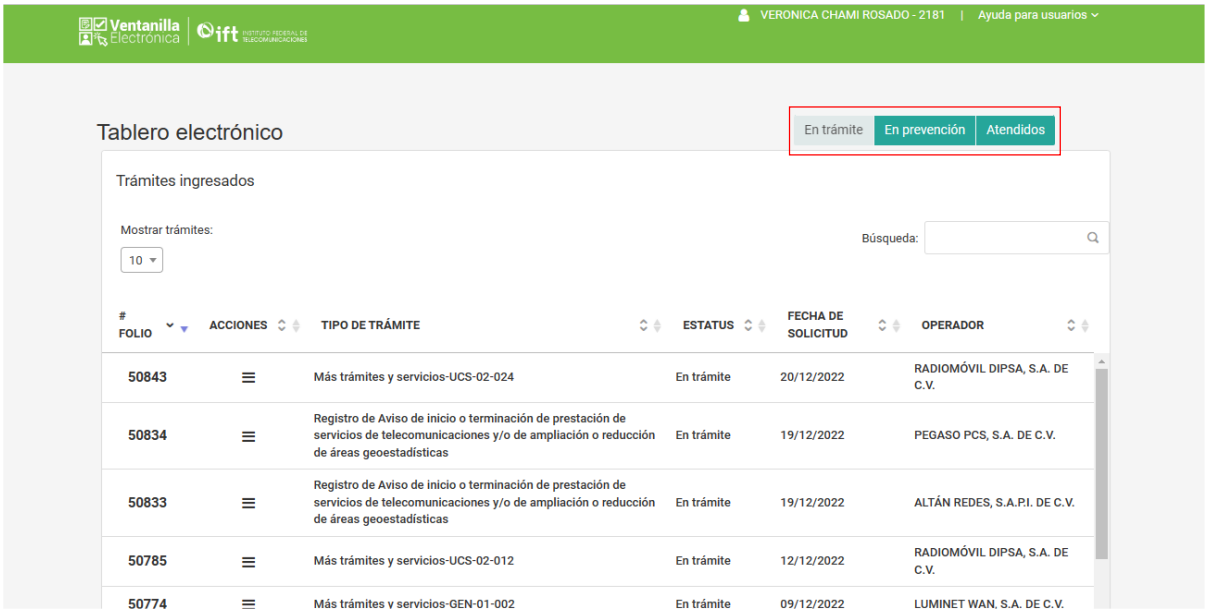


Figura 30 Apartados del tablero electrónico

5.4.2 Funciones Generales de visualización

El tablero electrónico cuenta con funciones que permiten modificar la visualización y organizar las solicitudes de trámites o servicios presentados en el tablero electrónico.

- **Mostrar trámites**

Esta función muestra el número de resultados visibles en la página, las opciones disponibles son 10, 25, 50 y 100 resultados.

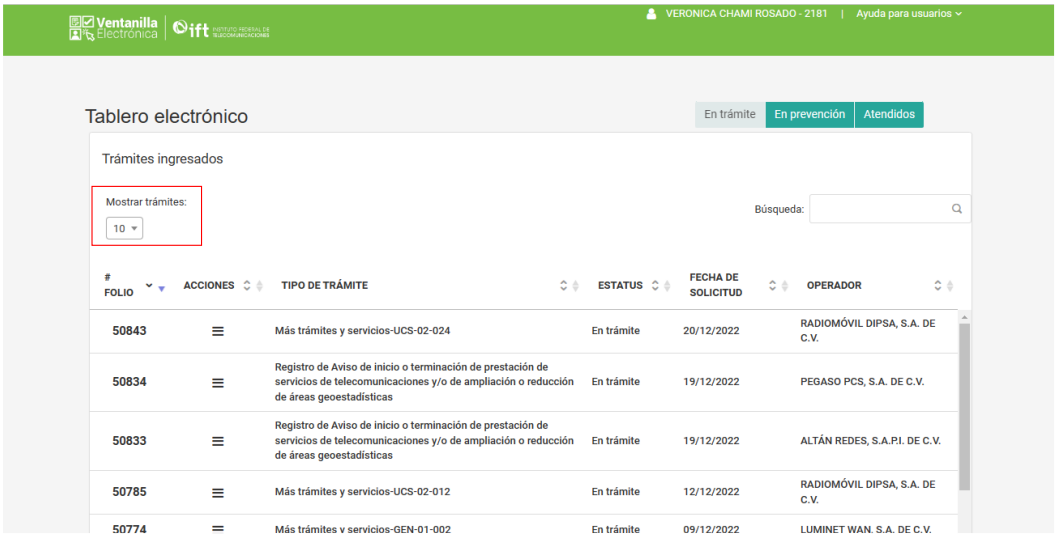


Figura 31 Mostar trámites

- **Búsqueda**

Esta función permite realizar una búsqueda por palabra clave, número o combinación de las anteriores en el Tablero Electrónico. Está acotada a cada sección, es decir, si se encuentra en la sección de "En trámite" y se realiza una búsqueda, solo se mostrarán los resultados que coincidan con los caracteres ingresados de aquellas solicitudes que estén en dicha sección.

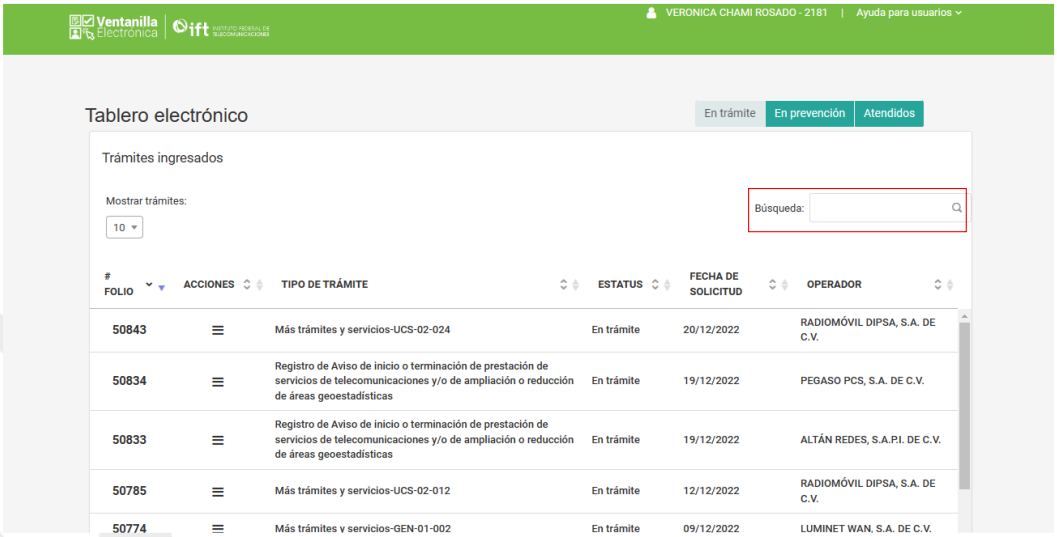


Figura 32 Función de búsqueda

- Orden ascendente o descendente de las columnas

Todas las columnas tienen la función "Ordenar alfabéticamente o cronológicamente" la información que almacenan, ya sea de manera ascendente o descendente, por default las solicitudes de trámites y servicios presentada en el Tablero Electrónico corresponde a la más reciente, a partir de la columna fecha de solicitud.

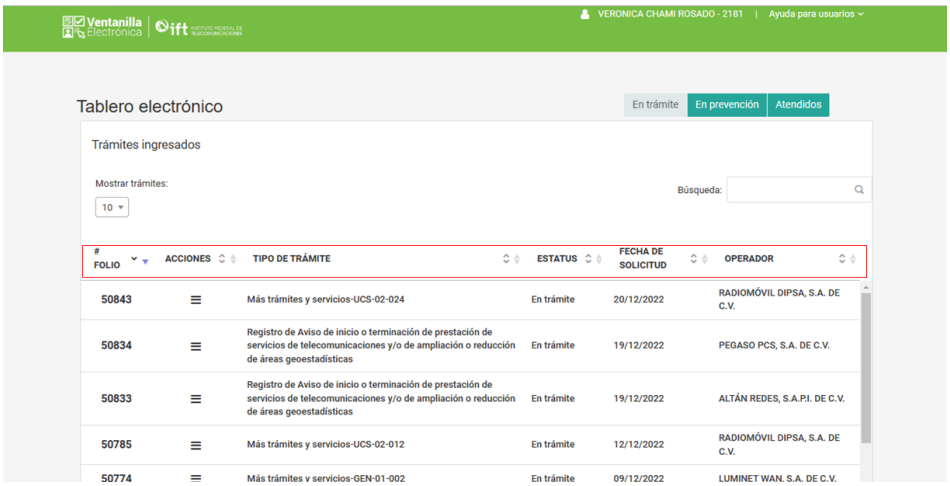


Figura 33 Columnas del tablero electrónico

- Descripción de las columnas
  - **Folio:** Corresponde el identificador único e irrepetible asignado por la VE a la solicitud de trámite o servicio presentada ante el IFT, dicho folio será el dato que permitirá llevar la trazabilidad de tu trámite o servicio en la VE.
  - **Acciones:** Dependiendo del apartado en el que se esté posicionado habilitaran diferentes funciones tales como:
    a. Revisar: Permite consultar o visualizar los datos del trámite o servicio, así como los anexos adjuntos.
    b. Desistir: permite renunciar al trámite o servicio iniciado y en proceso de atención por parte del Instituto.
    c. Oficio de prevención u Oficio por subsanar: permite visualizar un acto administrativo emitido por el Instituto para que sea atendido por la persona promovente.
    d. Solicitar prorroga: Permite solicitar una prorroga al plazo establecido por el Instituto para atender una prevención o un requerimiento de información adicional. Dicha prórroga se otorgará de forma automática, por la mitad del plazo otorgado originalmente.

e. Editar: Permite editar algún campo definido en el eFormato particular del trámite o servicio, así como adjuntar una solicitud de respuesta para atender una prevención o un requerimiento de información adicional.

- **Tipo de trámite:** Indica el trámite o servicio que le corresponde al folio de solicitud, ya sea indicando el código del trámite o servicio, o su nombre completo.
- **Estatus:** Indica el estado particular que guarda la solicitud de trámite o servicio, el cual dependerá de cada tipo de trámite o servicio.
- **Fecha de solicitud:** Muestra la fecha en la que se presentó la solicitud de trámite o servicio ante la VE.
- **Operador:** Indica el nombre del concesionario o empresa para el cual se presentó la solicitud de trámite o servicio.
- **Fecha límite:** Se refiere al día en el que se vence el plazo establecido por el Instituto para la atención de una prevención o un requerimiento de información.
- **Fecha de atención:** Se refiere a la fecha en la cual el Instituto resolvió la solicitud de trámite o servicio.

6. ¿Cómo ingresar una solicitud de trámite o servicio?

En esta sección la persona promovente podrá presentar solicitudes de trámites o servicios ante el Instituto. En la parte superior de la sección se encuentran 2 pestañas: "PASO 1" y "PASO 2".

En el paso 1, deberá seleccionar al concesionario(s) o empresa para quien desea presentar la solicitud.

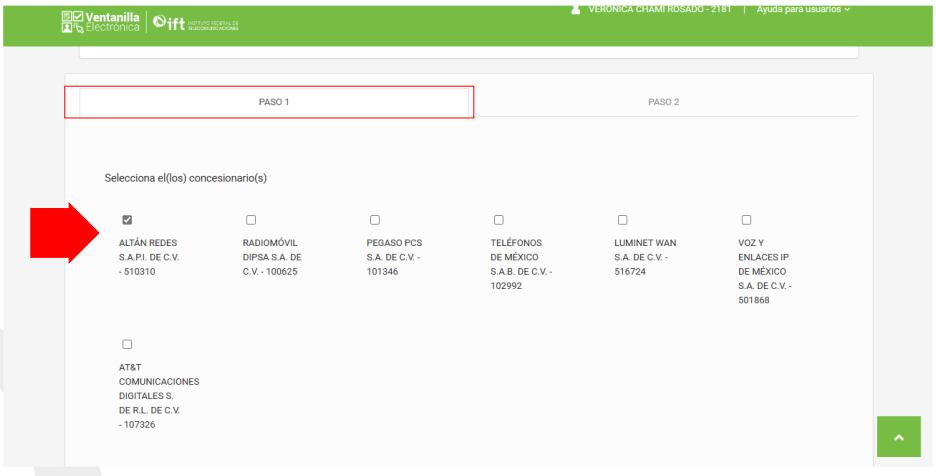


Figura 34 Seleccionar el concesionario

Posteriormente en el "PASO 2", deberá seleccionar el tipo de trámite o servicio a presentar:

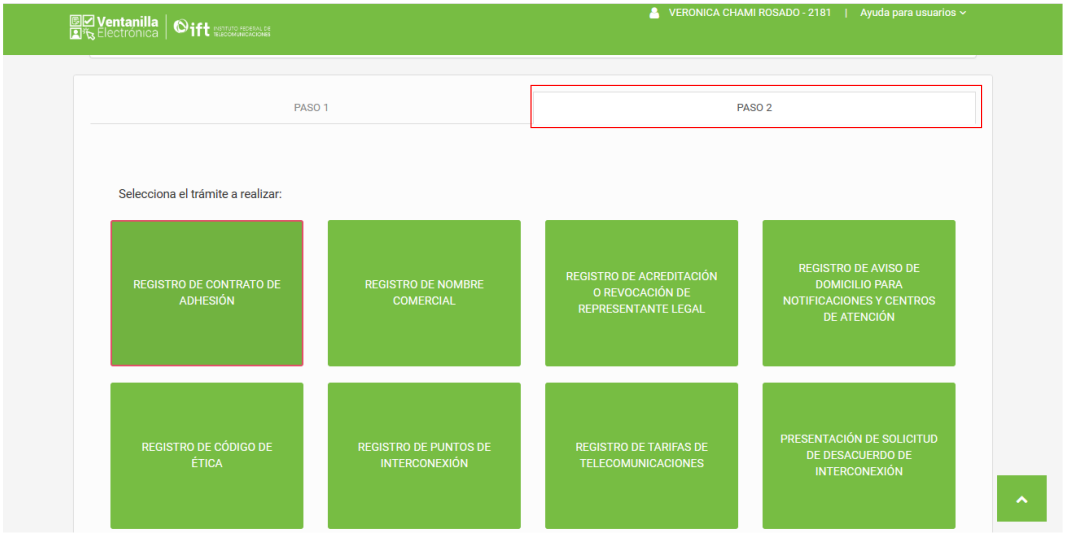


Figura 35 Opciones de trámites y servicios a presentar

Trámites con apartado particular.

En caso de que la persona deseé presentar uno de los trámites o servicios que se encuentran disponibles en un apartado particular, deberá posicionar su cursor sobre el nombre correspondiente y dar clic.

Posteriormente, deberá llenar el eFormato específico y en su caso adjuntar los anexos solicitados.

Nota: Cada eFormato está apegado a los requerimientos jurídicos, administrativos y técnicos aplicables para cada trámite o servicio del que se trate.

Una vez concluido el llenado de los campos mostrados en pantalla, la persona promovente deberá seleccionar la opción "Enviar".

En cuanto la solicitud sea procesada de manera exitosa aparecerá el siguiente aviso:

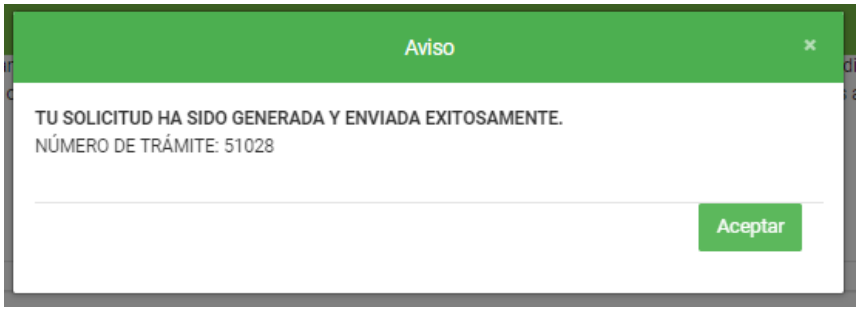


Figura 36 Aviso de solicitud generada y enviada de forma exitosa

Funcionalidad "Más Trámites y Servicios "

En caso de que la persona promovente requiera realizar un trámite o servicio diferente a los mostrados en pantalla, deberá seleccionar el botón correspondiente a la funcionalidad "Más Trámites y Servicios".

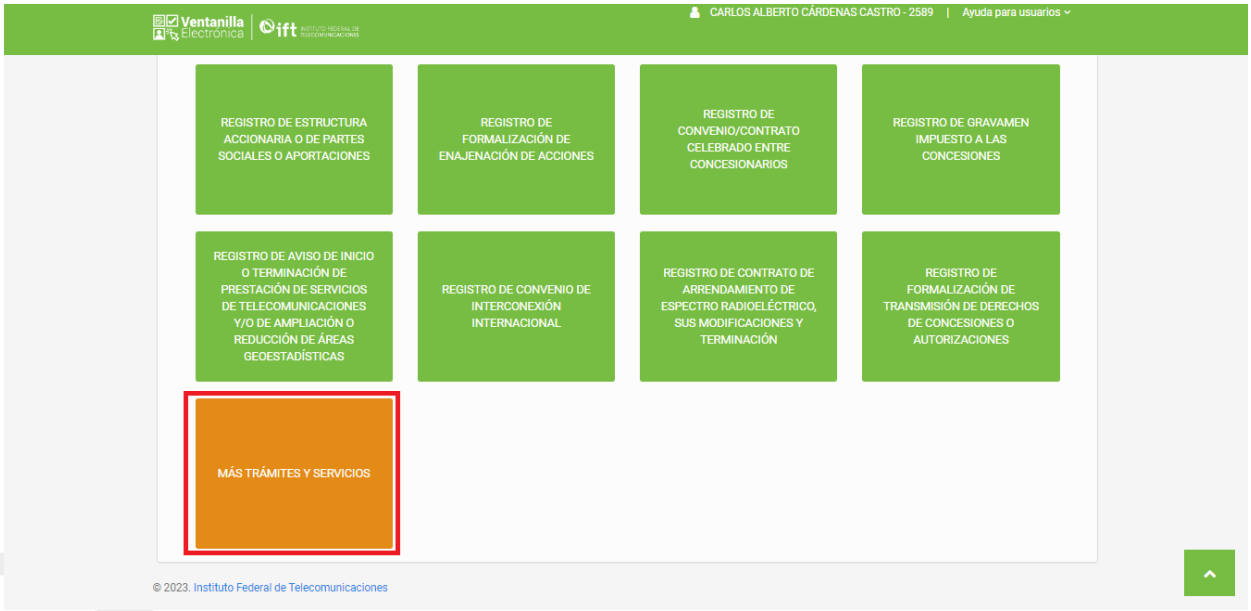


Figura 37 Funcionalidad "Más Trámites y Servicios"

Posteriormente la persona deberá seleccionar el trámite o servicio que desee presentar ante el Instituto de acuerdo a la lista que aparezca en el campo "Trámite".

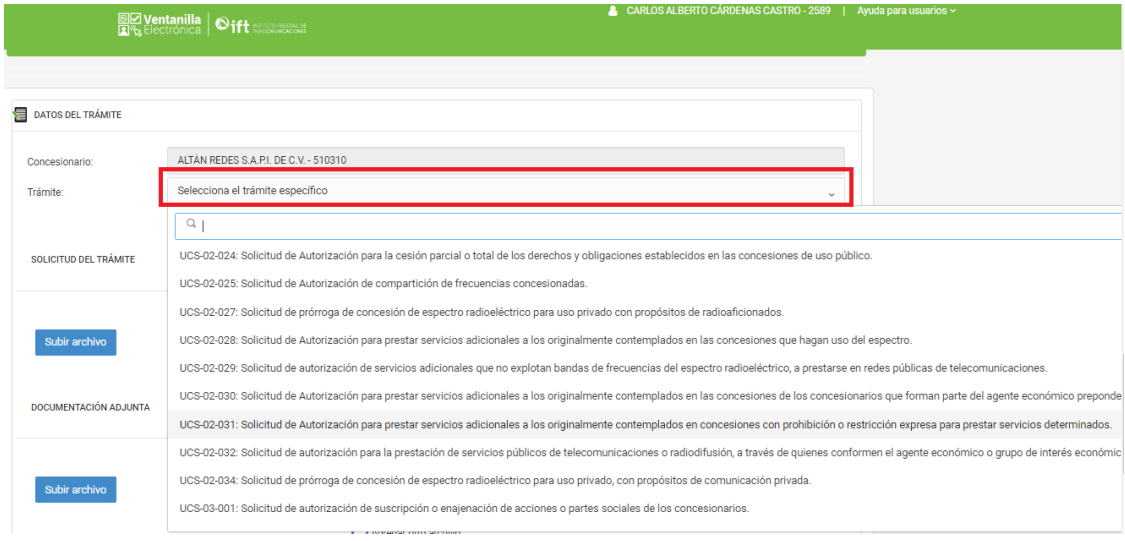


Figura 38 Listado de trámites y servicios

Como paso siguiente la persona deberá adjuntar la solicitud (escrito libre o formato) respecto del trámite o servicio que corresponda, en formato PDF y agregar una breve descripción del archivo.

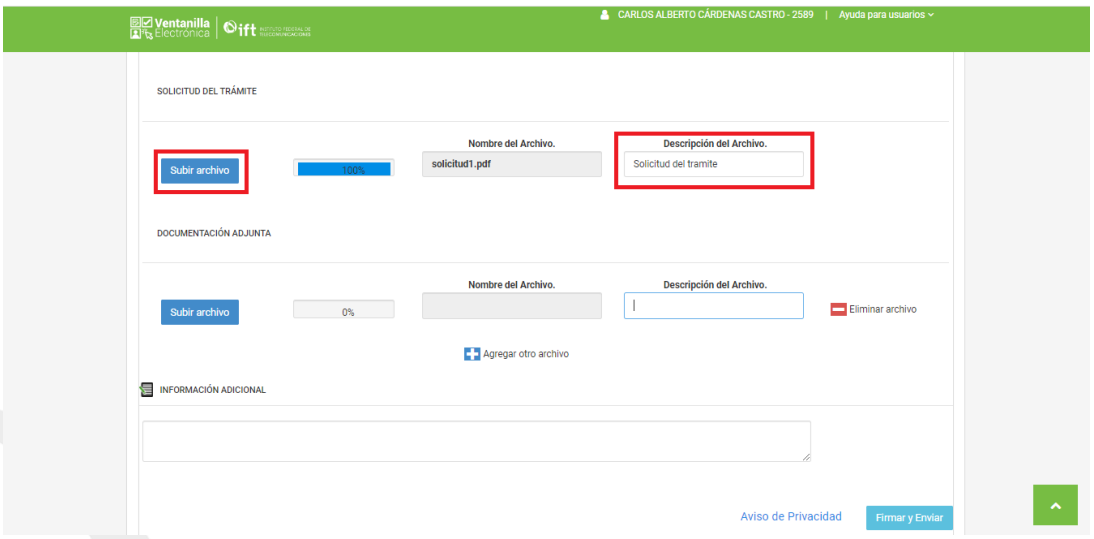


Figura 39 Botón "subir archivo" y Campos para la descripción del archivo

Posteriormente, deberá proporcionar los documentos que, conforme a la normatividad aplicable, tengan que adjuntarse a la solicitud del trámite o servicio (escrito libre o formato), y deberán ser incorporados en la sección "Documentación adjunta" colocando una breve descripción del archivo en el campo correspondiente.

Nota: Los tipos de archivos admitidos son los siguientes: .pdf, .csv, .txt, .doc(x), .tab, .shp, .png, .jpg., .xls(x) o .ppt(x).

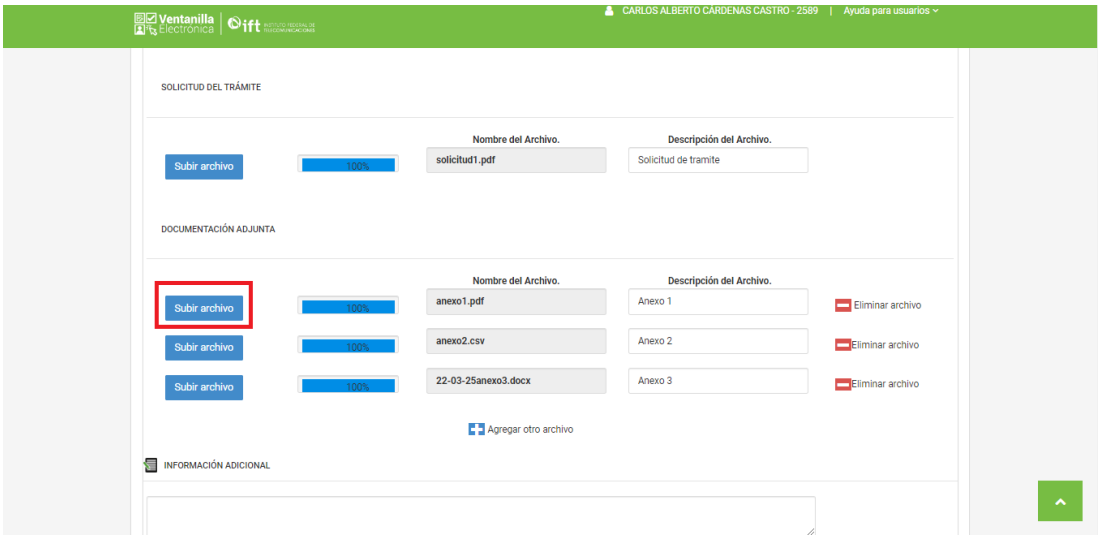


Figura 40 Botón "subir archivo" y descripción del archivo

En caso de requerir adjuntar más archivos, la persona deberá seleccionar el botón "Agregar otro archivo", lo anterior, habilitará la opción de subir un nuevo archivo y permitirá agregar la descripción correspondiente.

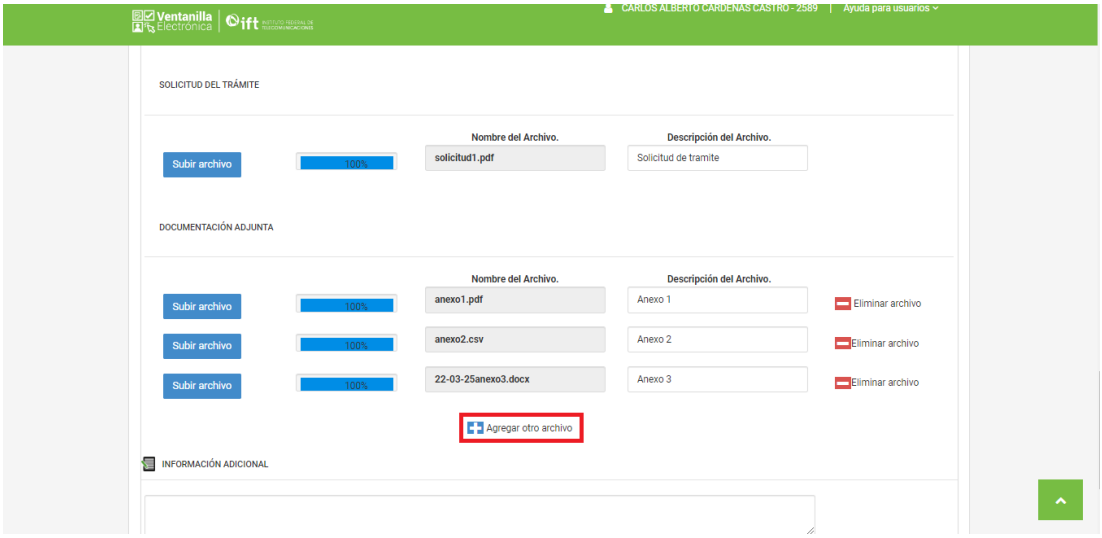


Figura 41 Botón "agregar otro archivo"

Nota: La capacidad máxima de carga de documentos es de 25MB, distribuidos entre uno o más archivos.

Por último, la persona deberá seleccionar el botón "Firmar y enviar"

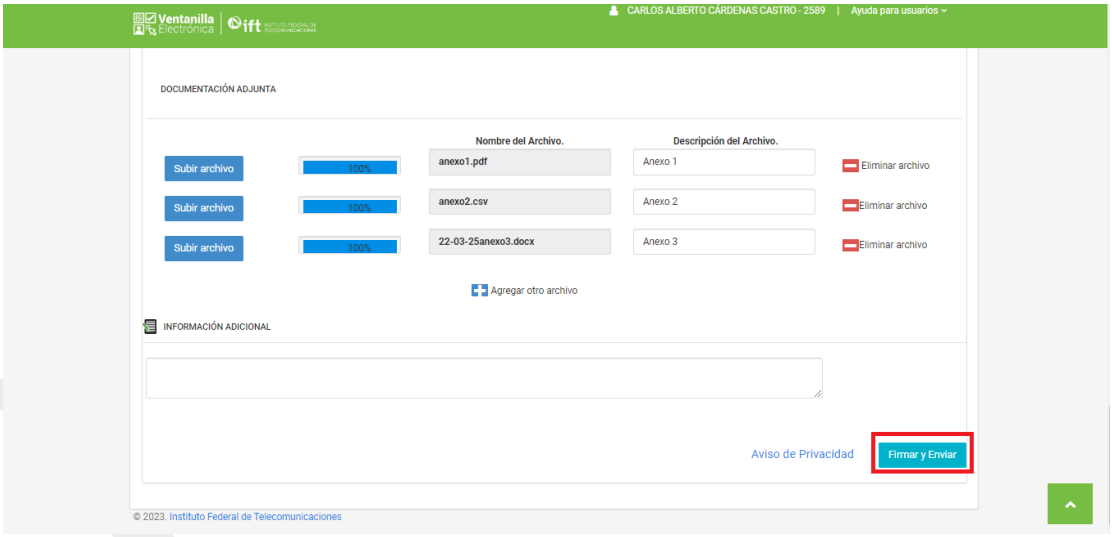


Figura 42 Botón "Firmar y Enviar"

Toda solicitud del trámite o servicio que sea presentada a partir de la funcionalidad de "Más trámites y servicios" deberá ser firmada con la Firma Electrónica Avanzada del SAT, para lo cual, la persona promovente deberá cargar los archivos .cer, .key, capturar la contraseña y posteriormente seleccionar el botón "Firmar".

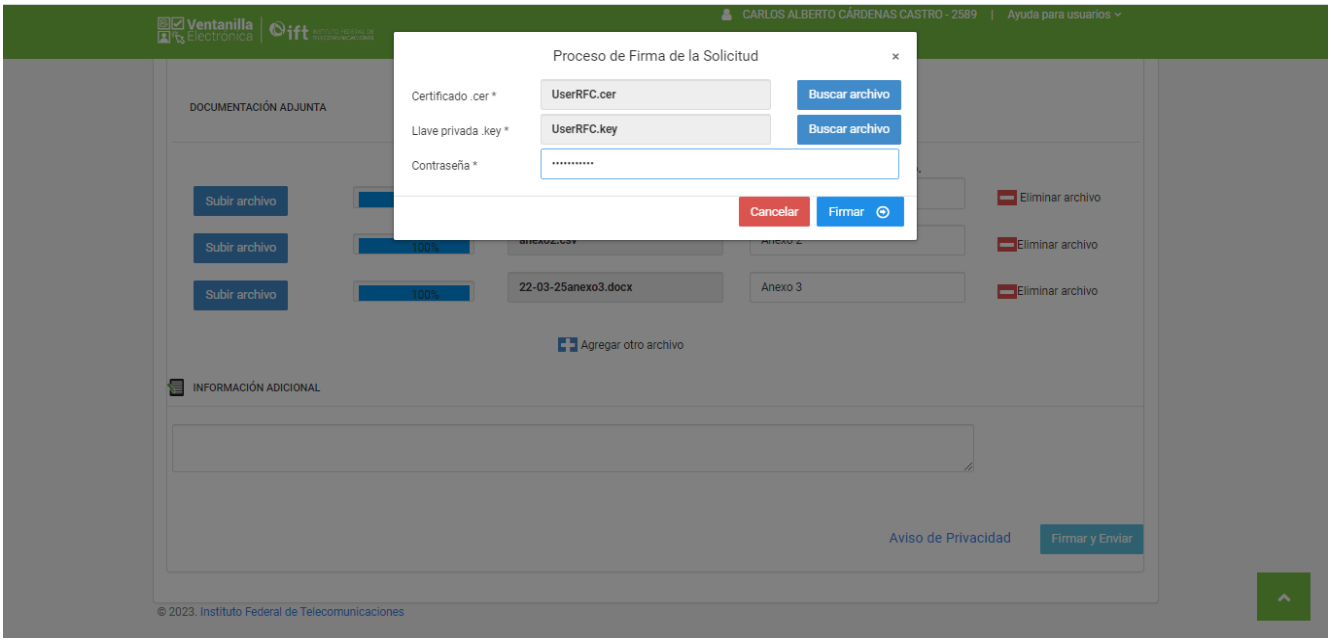


Figura 43 Proceso de firma de la solicitud

En cuanto la solicitud del trámite o servicio sea procesada de manera exitosa, aparecerá el siguiente aviso, en donde la persona promovente podrá consultar su solicitud, así como el folio de trámite o servicio que le fue asignado por la VE:

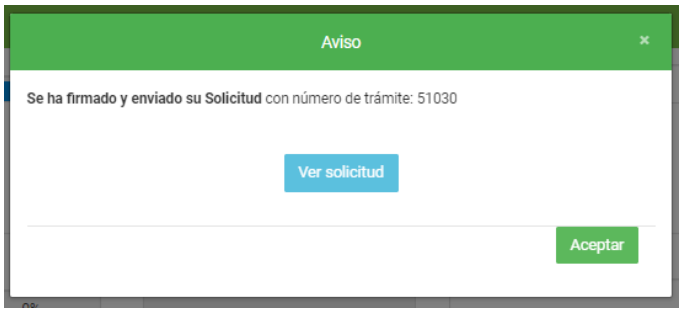


Figura 44 Aviso de solicitud firmada y enviada

Para visualizar la solicitud de trámite o servicio ingresado por VE, la persona deberá seleccionar el botón "ver solicitud", mostrando en una nueva pestaña del navegador la solicitud del trámite o servicio presentada en formato PDF.

Al dar clic en "Aceptar" la solicitud pasará al apartado "En trámite" del "Tablero electrónico"

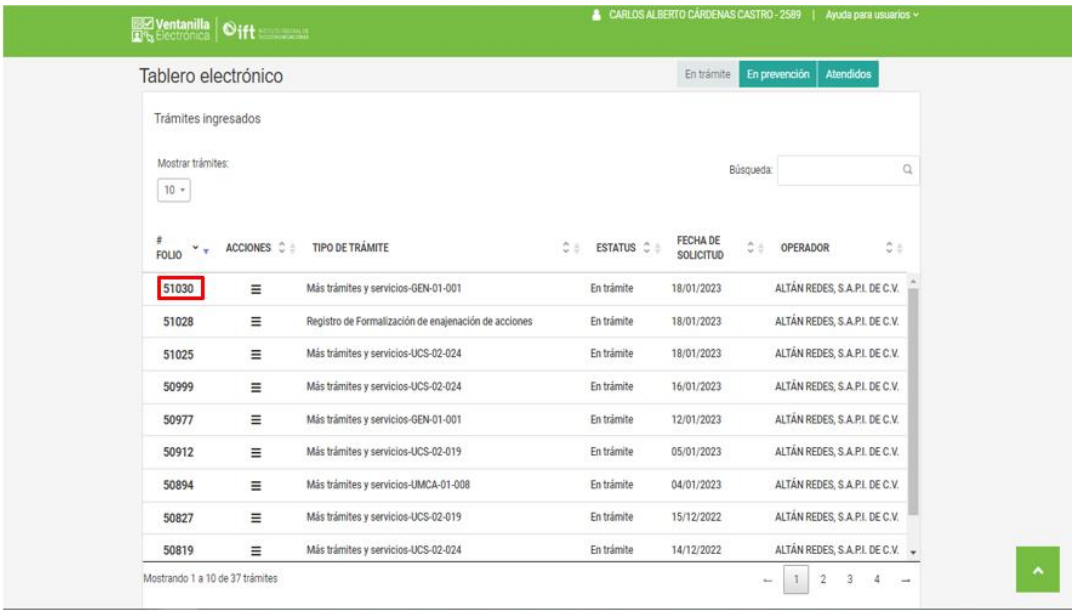


Figura 45 Vista del folio en el Tablero electrónico

6.1 ¿Cómo consultar el estatus de una solicitud de trámite o servicio?

Para consultar el estatus de una solicitud, la persona podrá utilizar la opción de búsqueda del Tablero Electrónico, como se explicó en la sección 5.4.2 Funciones Generales de visualización ingresando el # de folio que fue asignado en el campo de "Búsqueda", para que la VE muestre la solicitud de trámite o servicio.

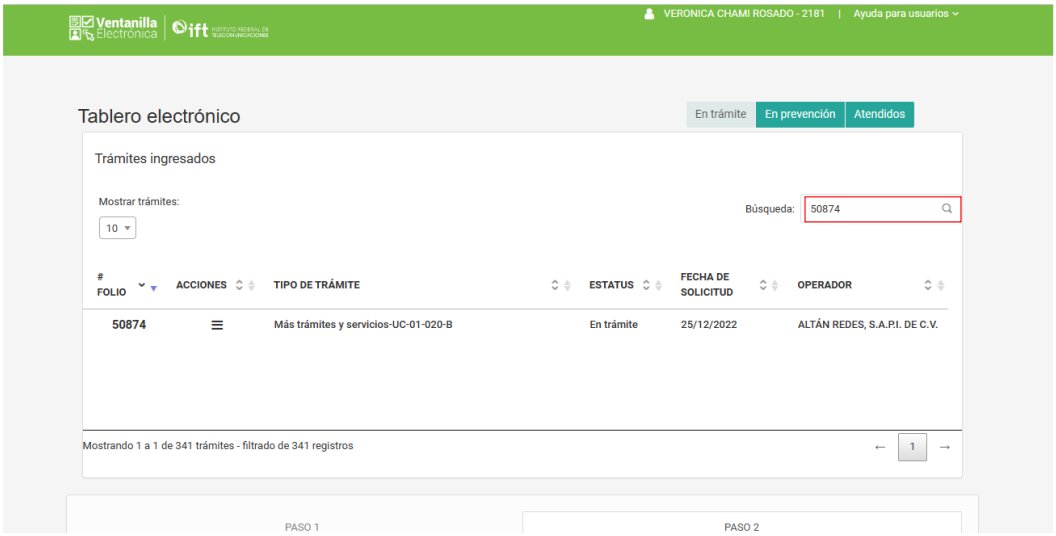


Figura 46 Opción de búsqueda en el Tablero Electrónico

7. ¿Cómo responder un acto administrativo?

Si durante la revisión de la solicitud del trámite o servicio, el Instituto determinó necesario que la persona promovente subsane algún error identificado en la solicitud, entregue información faltante o modifique la información presentada. emitirá un acto administrativo electrónico de prevención, el cual será notificado vía correo electrónico y podrá ser consultado en la sección "En prevención".

La persona deberá ingresar a la VE e ir al apartado "En prevención" del Tablero Electrónico, en donde podrá encontrar todas las solicitudes de trámites o servicios que se encuentren pendientes de subsanar.

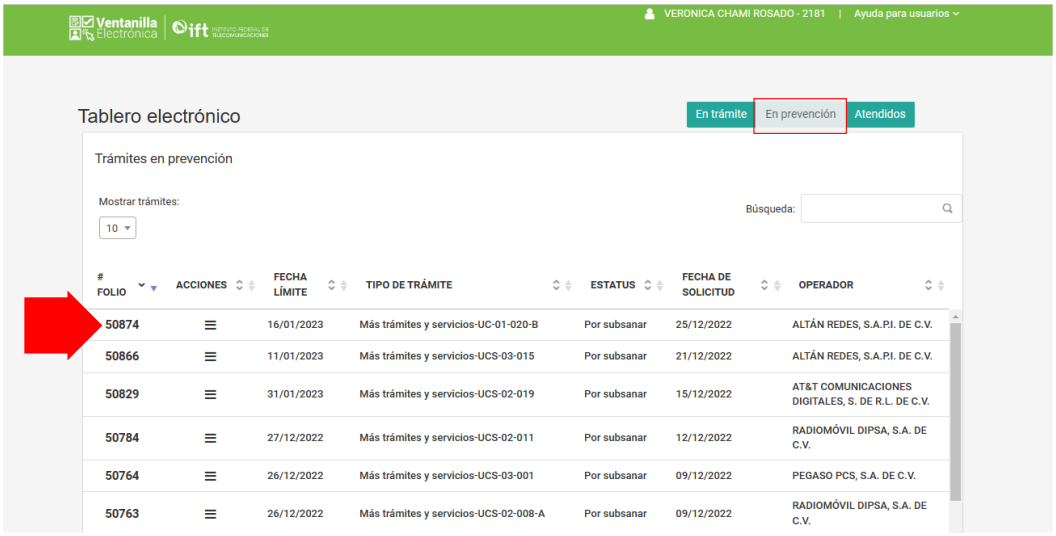


Figura 47 Apartado "En prevención" en el Tablero Electrónico

Una vez identificado el número de folio del trámite o servicio al cual se le emitió un acto administrativo electrónico, la persona deberá posicionarse sobre la columna "ACCIONES" y dar clic en el menú de tres rayas horizontales.

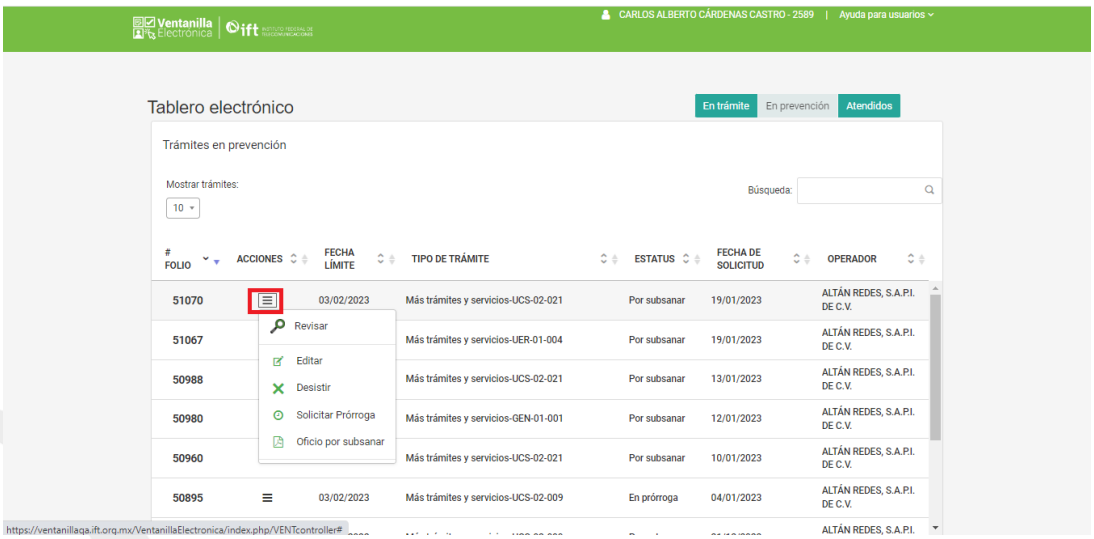


Figura 48 Botón "acciones" y menú de acciones

Para visualizar el oficio emitido por el Instituto, la persona deberá seleccionar la opción "Oficio por subsanar" u "oficio de prevención". Posteriormente la persona deberá seleccionar la opción "Editar".

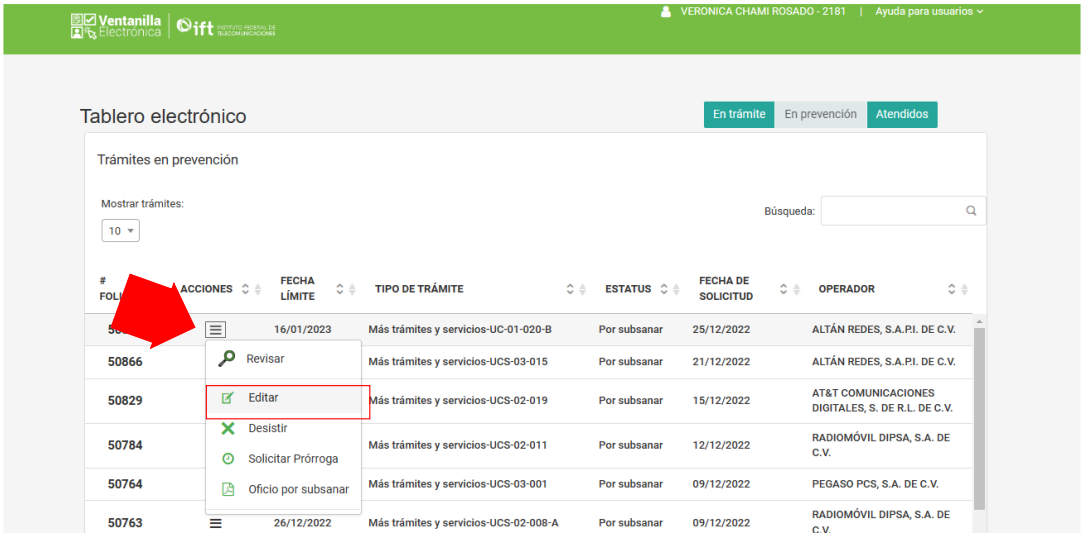


Figura 49 Opción "Editar"

Trámites con apartado particular:

Para los trámites y servicios que se encuentran disponibles en un apartado específico en la VE se habilitará la sección correspondiente en el eFormato para modificar el dato solicitado o en su caso la sección de documentación adjunta para cargar el anexo solicitado, posteriormente se seleccionará "Enviar solicitud".

Funcionalidad "Más Trámites y Servicios"

Para subsanar un acto administrativo de la funcionalidad "Más Trámites y Servicios" la persona promovente deberá seleccionar el botón "Subir archivo" y adjuntar la solicitud de respuesta en formato PDF en el apartado "Solicitud del trámite", agregando una descripción del archivo.

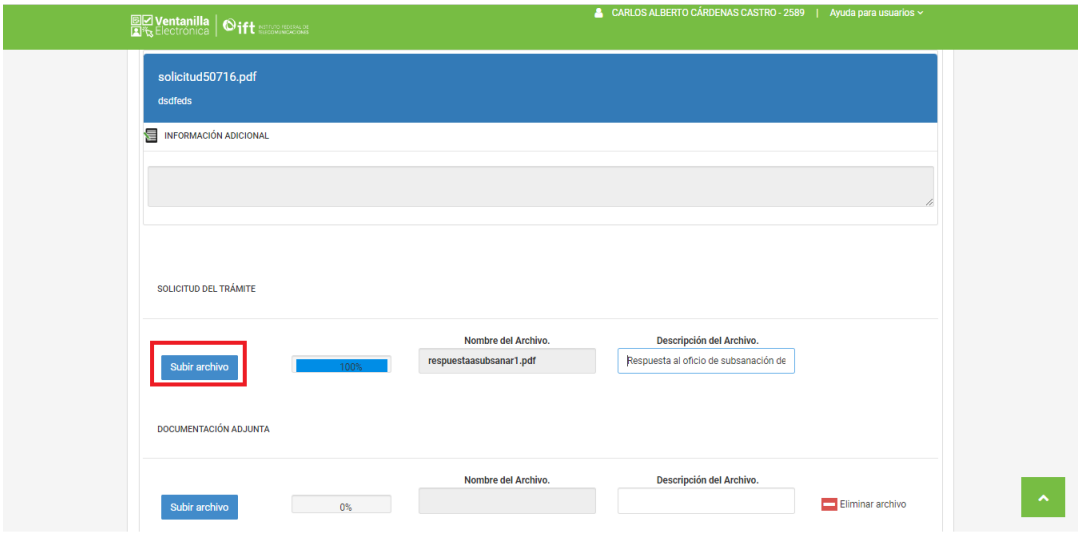


Figura 50 Botón "subir archivo"

Si el instituto solicito que se entregue información faltante o modifique la información que originalmente se remitió como documentación adjunta a la solicitud del trámite o servicio, la persona deberá seleccionar el botón "Subir archivo" en la sección "Documentación Adjunta" y agregar una descripción del o los archivos que desee enviar.

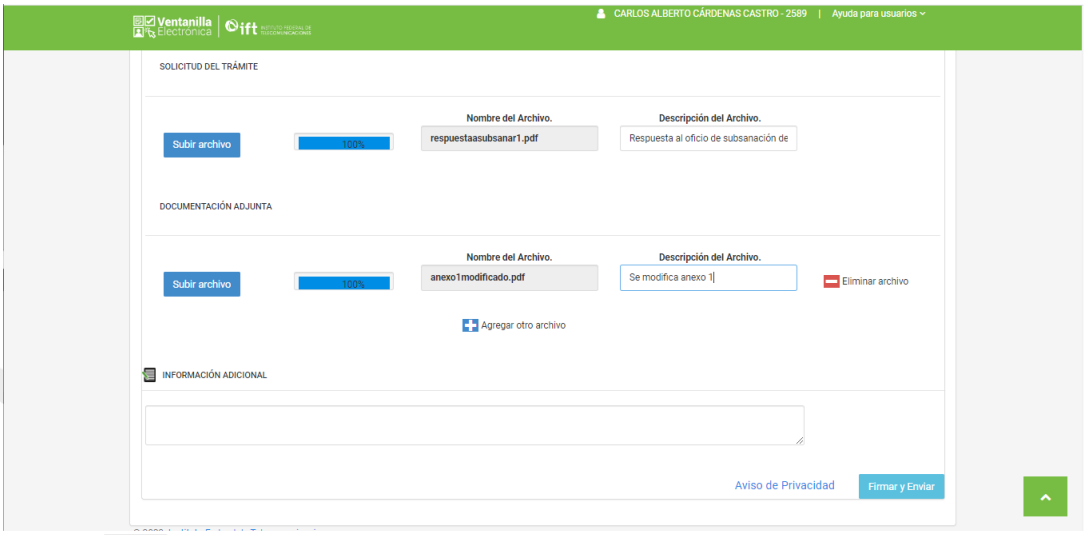


Figura 51 Botón "subir archivo"

Por último, la persona deberá firmar la solicitud de respuesta al acto administrativo del trámite o servicio con su Firma Electrónica Avanzada del SAT, cargando los archivos .cer, .key, capturando la contraseña y posteriormente deberá seleccionar el botón "Firmar".

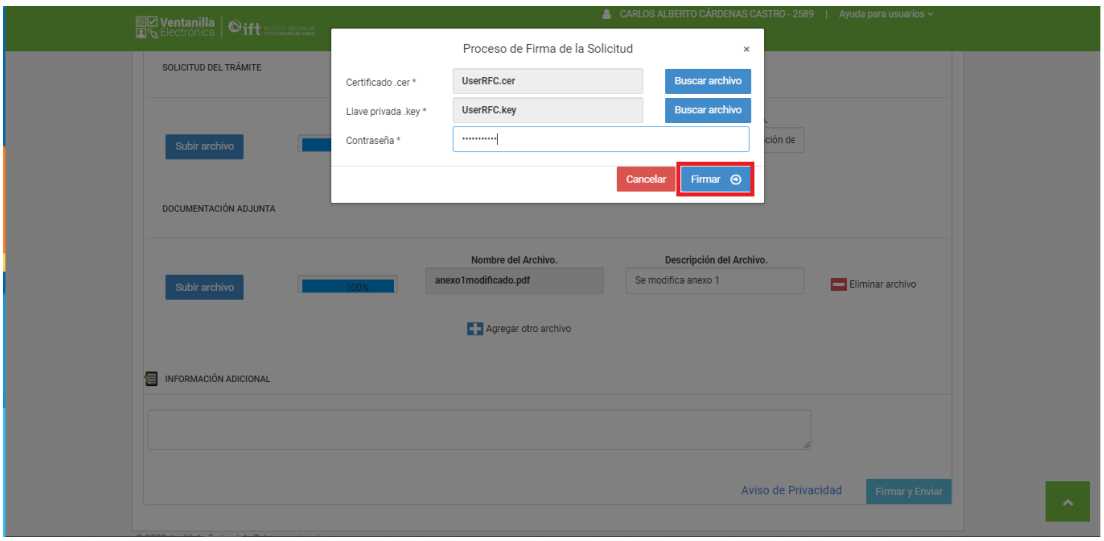


Figura 52 Botón "firma"

En cuanto la solicitud de respuesta al acto administrativo del trámite o servicio sea procesada de manera exitosa aparecerá el aviso de que la solicitud ha sido firmada y enviada correctamente, indicando el folio del trámite y el botón "Ver Solicitud" en donde podrá consultar la solicitud enviada.

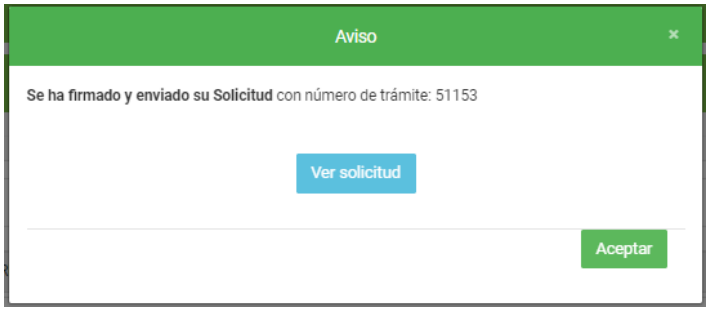


Figura 53 Aviso de solicitud firmada y enviada exitosamente.

Al dar clic en "Aceptar" la solicitud pasará al apartado "En trámite" del Tablero electrónico"

7.1 ¿Cómo solicitar una prórroga?

En caso de que sea necesario solicitar una prórroga para atender la prevención o el requerimiento de información emitido por el Instituto, una vez identificado el número de folio del trámite o servicio al cual se le emitió un acto administrativo electrónico, la persona deberá posicionarse sobre la columna "ACCIONES" y dar clic en el menú de tres rayas horizontales y posteriormente seleccionar la opción "Solicitar prorroga".

NOTA: La prórroga será otorgada de forma automática, por la mitad del plazo de la prevención emitida por el Instituto.

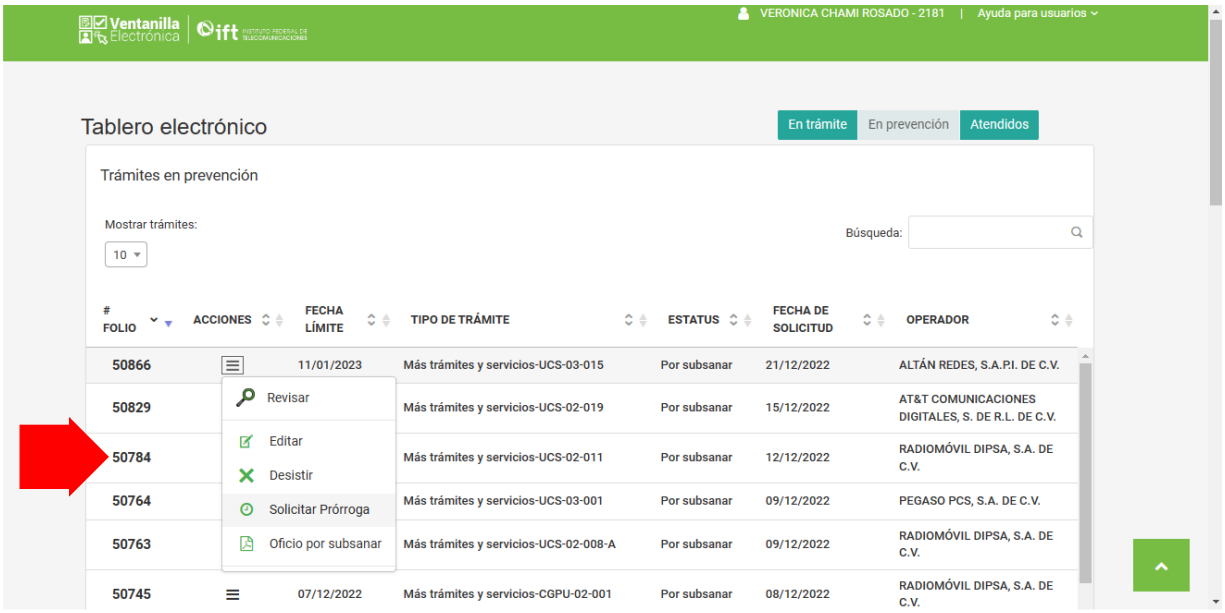


Figura 54 Botón solicitud de prórroga

Una vez procesada la solicitud de prórroga de manera correcta, se visualizará el siguiente aviso, en el cual se indica la nueva fecha límite para emitir una respuesta

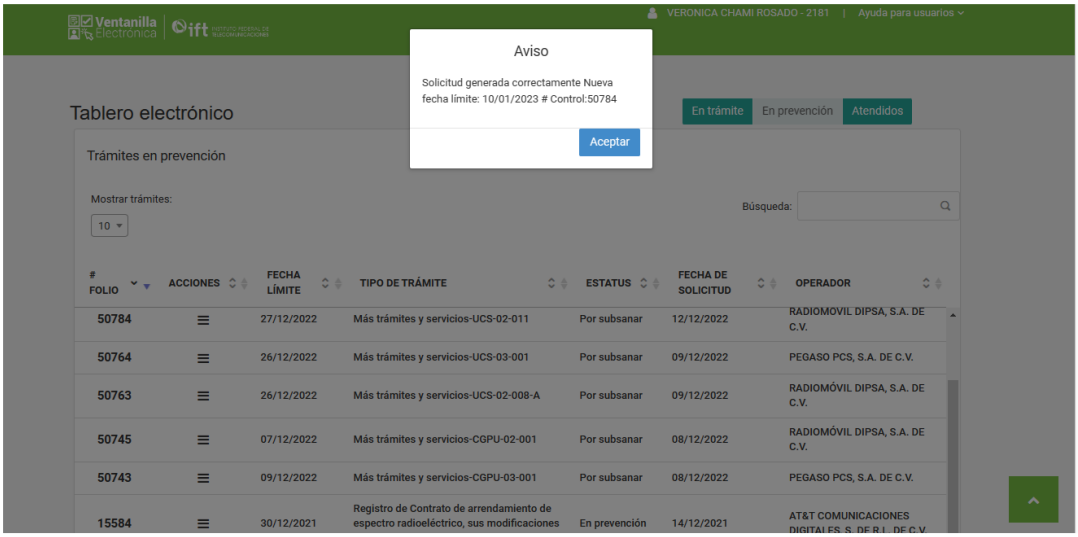


Figura 55 Aviso de nueva fecha límite para emitir una respuesta

Figura 37

Al dar clic en aceptar, la VE te mostrará en el Tablero electrónico el trámite o servicio con la nueva fecha asignada.

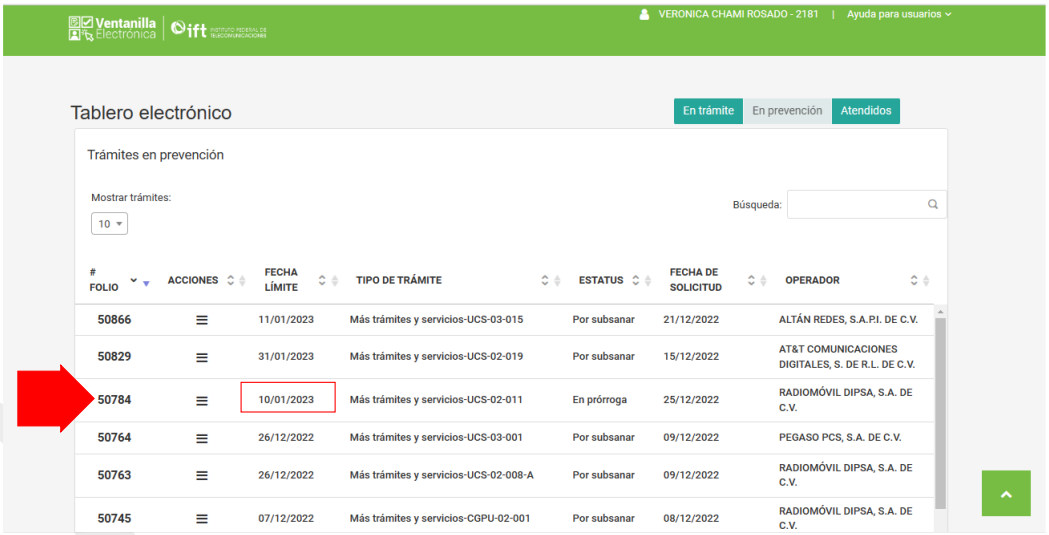


Figura 56 Nueva fecha asignada en el Tablero Electrónico

8. ¿Cómo desistirse de una solicitud de trámite o servicio?

En caso que la persona promovente desee desistirse de un trámite o servicio, una vez identificado el número de folio del trámite o servicio, deberá posicionarse sobre la columna "ACCIONES" y dar clic en el menú de tres rayas horizontales, para seleccionar la opción "Desistir".

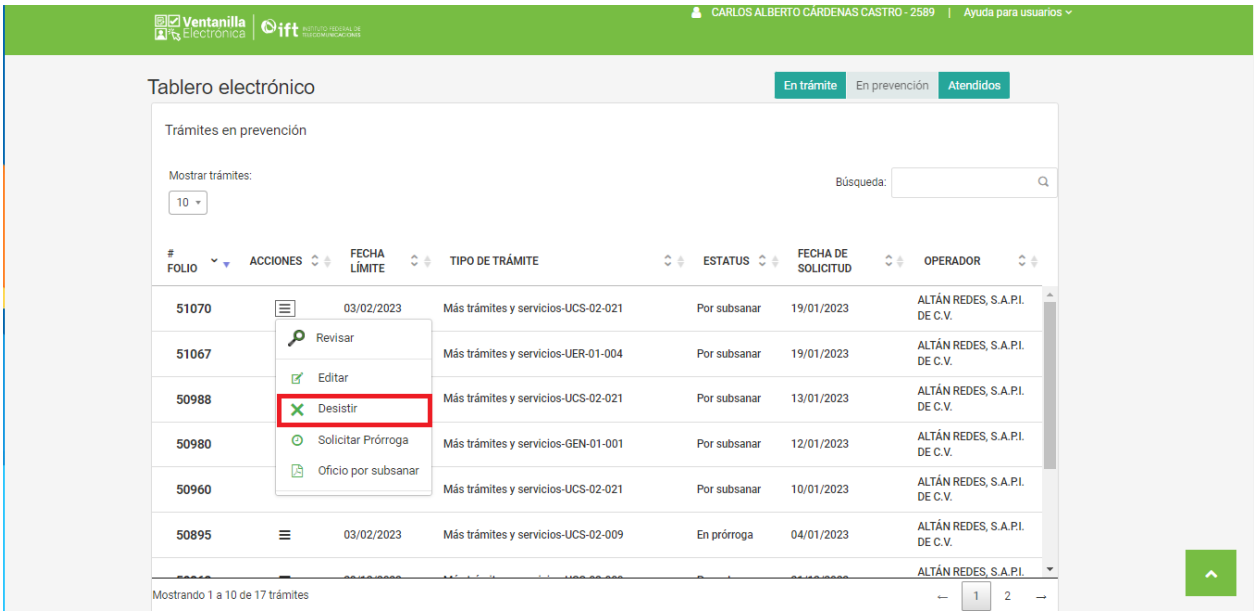


Figura 57 Botón "Desistir"

Posteriormente aparecerá un recuadro con la pregunta ¿Desistir trámite?, en donde la persona deberá confirmar que desea ejecutar esta acción al dar clic la opción "Aceptar", en caso de que desee cancelar la petición puede seleccionar la opción "Cancelar".

Nota: Una vez que se haya desistido de una solicitud de trámite o servicio, no podrá revertirse la acción, por lo que en caso de que la persona promovente desee retomar su solicitud, tendrá que ingresar nuevamente desde el inicio el trámite o servicio de su interés.

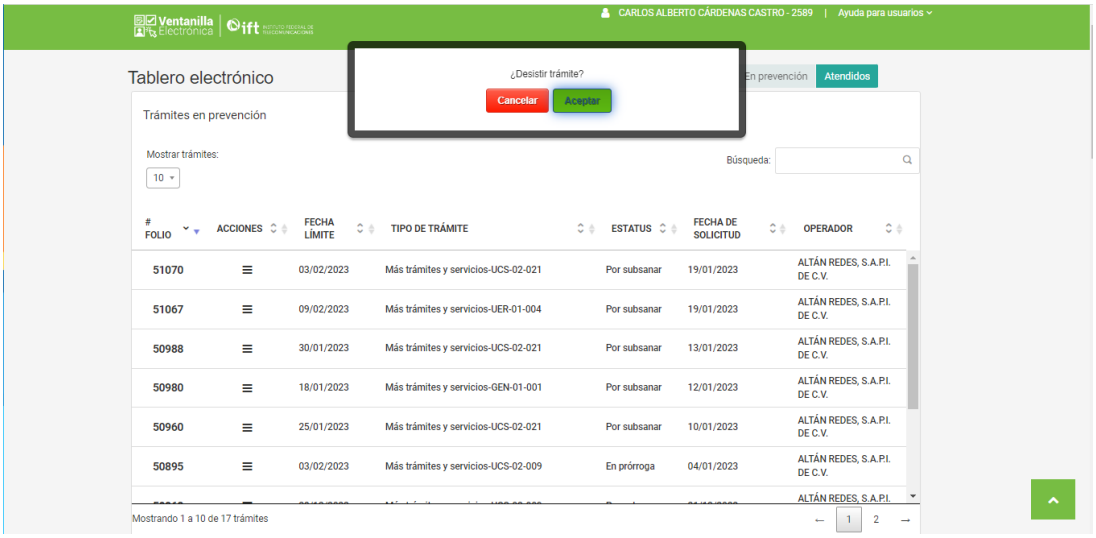


Figura 58 Botones de aceptar o cancelar desistimiento

Al "Aceptar" que se solicita desistir el trámite, aparecerá la leyenda "Aviso de solicitud desistida correctamente con el # de folio del trámite".

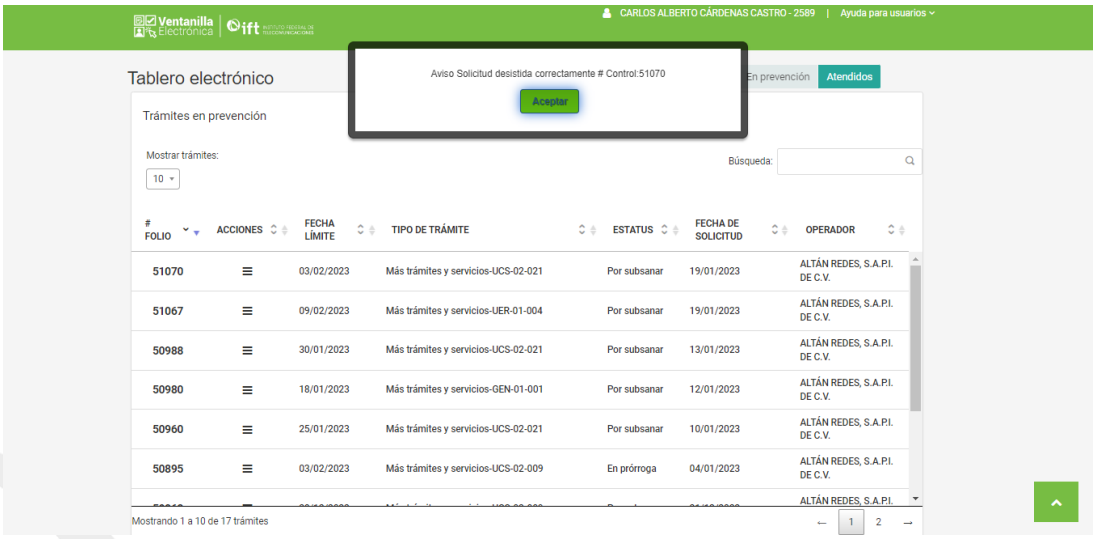


Figura 59 Aviso de solicitud desistida con el número de folio del trámite

9. ¿Cómo consultar la resolución de un trámite o servicio?

Una vez que el Instituto haya resuelto la solicitud del trámite o servicio ingresado por la persona promovente, se recibirá una notificación por correo electrónico indicando el folio del trámite o servicio que ha sido atendido, solicitando que se consulte en el Tablero Electrónico.

Para consultar la resolución de un trámite o servicio, la persona se deberá posicionar el apartado "Atendidos", y localizar el folio correspondiente, haciendo uso de las funcionalidades de búsqueda explicadas en la sección 5.4.2 Funciones Generales de visualización.

Una vez identificado el folio del trámite o servicio al cual se le emitió un acto administrativo electrónico, la persona deberá posicionarse sobre la columna "ACCIONES" y dar clic en el menú de tres rayas horizontales, posteriormente seleccionar la opción "Revisar".

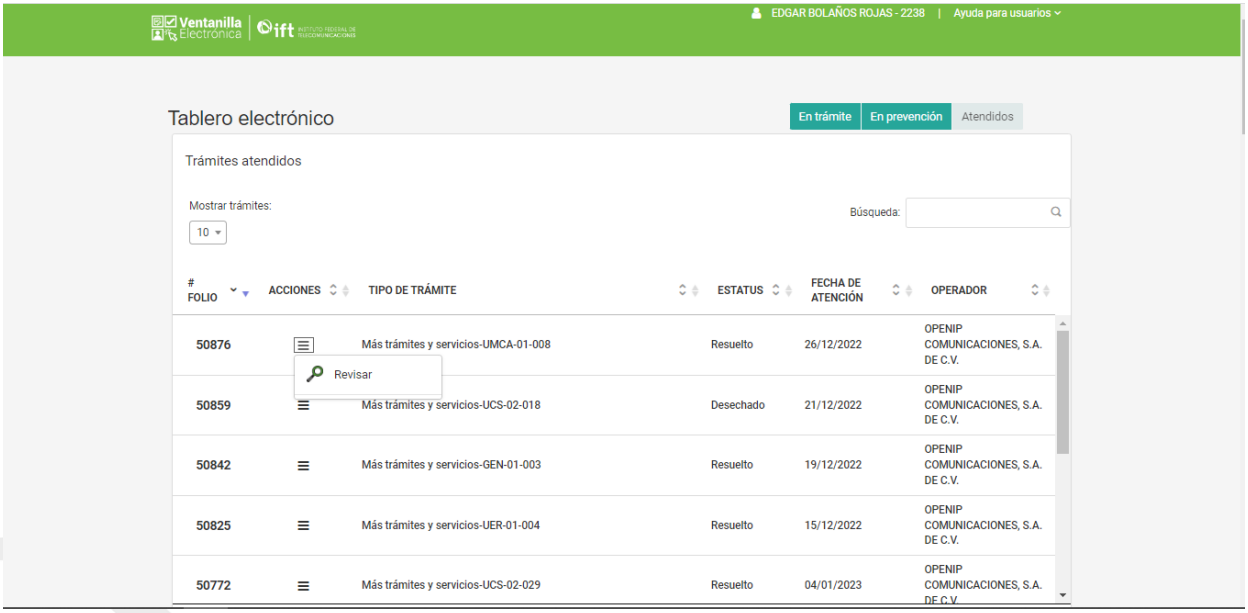


Figura 60 Apartado "Atendidos" Consulta de Resolución de un Trámite.

Tramites con apartado particular:

Se habilitará el apartado de datos del eFormato en particular, en la cual se podrá consultar el acto administrativo emitido por el Instituto.

Funcionalidad Más Tramites y Servicios

Para el caso de los trámites y servicios que hayan sido ingresados a partir de la funcionalidad de Más Trámites y Servicios, la persona podrá consultar el acto administrativo electrónico emitido por el Instituto dando clic botón "Ver oficio de resolución" o "Ver oficio de desechamiento".

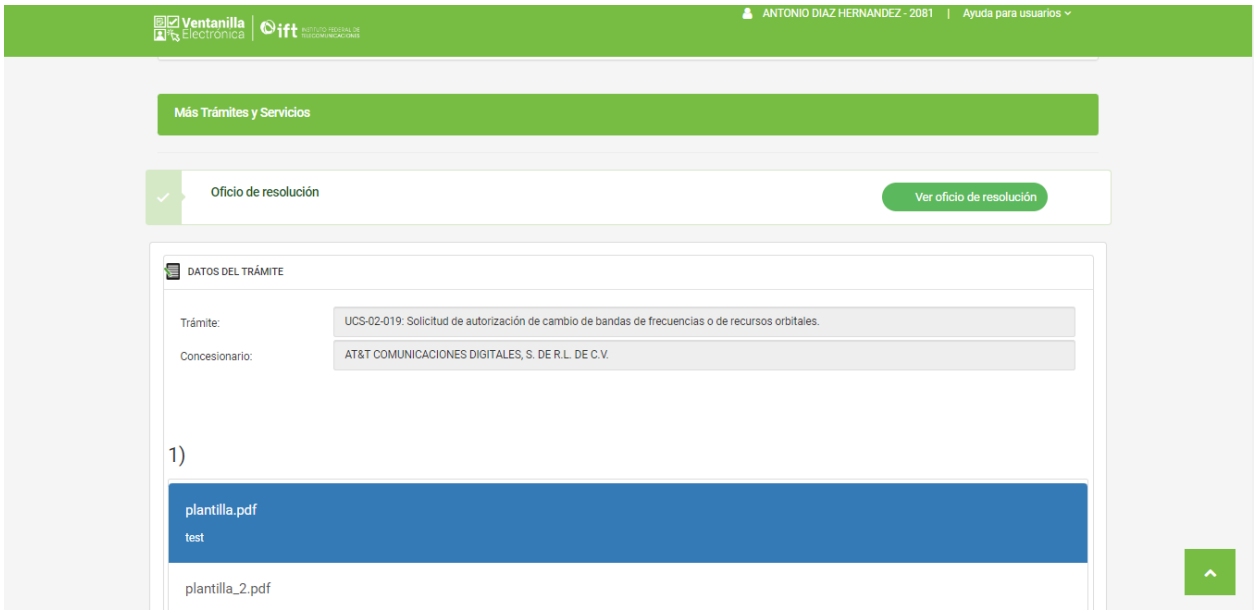


Figura 61 Botón de Oficio de resolución o desechamiento

Nota: Para los trámites de carácter de aviso o cumplimiento a una obligación que no requieran una respuesta por parte del Instituto, aparecerán únicamente en la pestaña atendidos con el estado "resuelto".

Este material fue realizado para los usuarios del IFT. Todos los derechos reservados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones IFT 2022.