

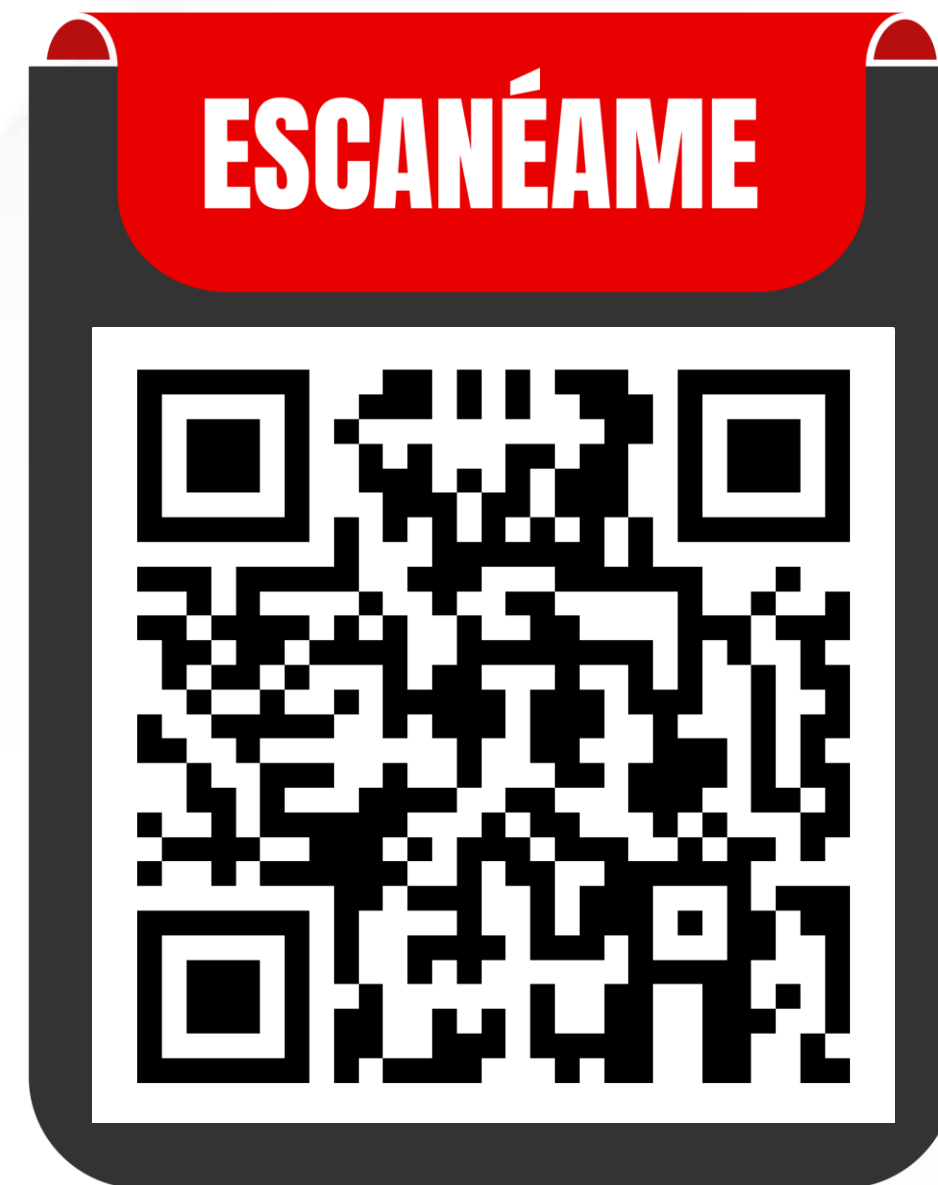
# Guía del Usuario Plataforma de RNU

6 de enero de 2025

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este documento fue preparado por ALTÁN y debe ser considerado como información confidencial de ALTÁN. Este documento es solo un material de apoyo de una presentación oral; por lo tanto, las conclusiones que se puedan inferir de este material pueden variar sin los comentarios del ponente. Esta presentación tiene únicamente fines informativos y no reemplaza el juicio profesional independiente. Este material no debe copiarse, reproducirse, publicarse, distribuirse, transmitirse o divulgarse (en su totalidad o en parte o de cualquier manera) a ningún tercero ni utilizarse para ningún propósito diferente de la presentación oral antes mencionada, a menos y hasta que ALTÁN otorgue su consentimiento por escrito. © 2018 – Altán Redes, S.A.P.I. de CV Todos los derechos reservados.



# Registra tu asistencia

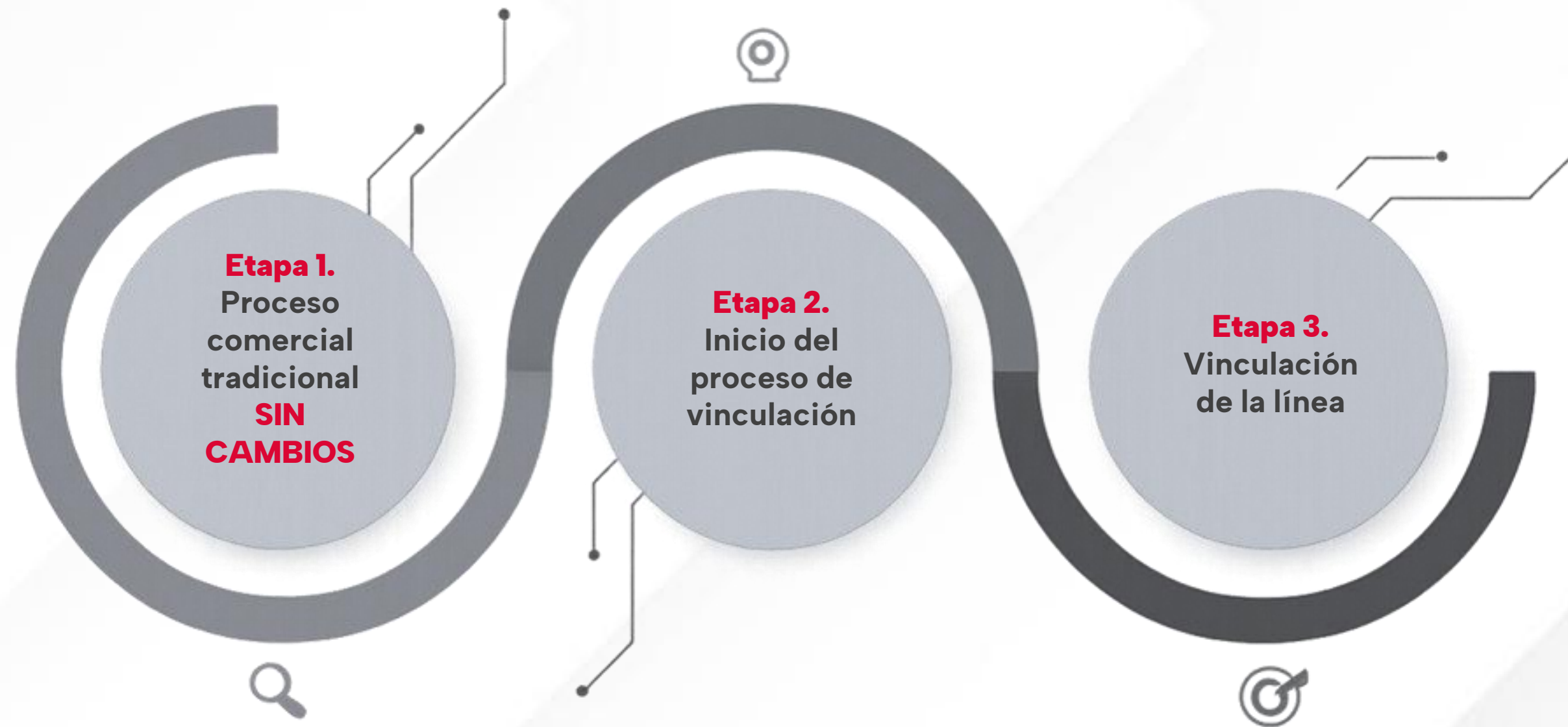


# Propósito del documento

Describir los procesos de **vinculación y desvinculación de líneas de celular de Personas Físicas y Morales** implementados en la plataforma de Registro de Usuarios suministrada por **ALTÁN Redes**, y que dará servicio a las OMVs que se enrolen en la misma, y a sus usuarios finales.

Sirve para que el OMV pueda comprender cómo un usuario final debe realizar el proceso de vinculación/desvinculación, y a partir de ahí **capacitar a su fuerza de ventas**

# Journey comercial



Todo se mantiene igual:

- Validación de equipo (compatible y liberado)
- Activación de la línea en sistemas
- Asignación de oferta comercial (activación o por pre-registro)
- Colocación de SIM o instalación de eSIM y encender el equipo.

Aquí comienza **lo nuevo**:

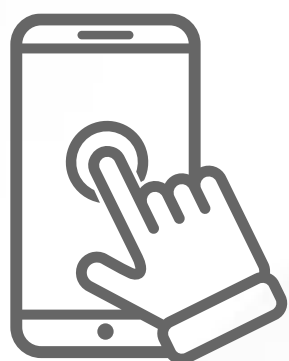
- Al encender el equipo, el usuario recibe un SMS con la liga de vinculación
- El agente debe informar claramente que este paso es obligatorio para poder usar el servicio

Inicio del **flujo** de vinculación

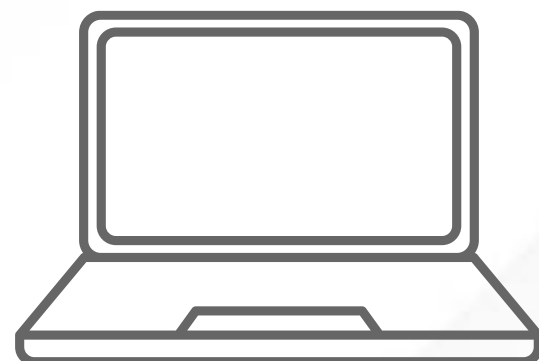
# ¿Desde dónde puede hacer el proceso el usuario?

El proceso de vinculación de líneas está diseñado para acceder por el usuario final a través de:

**Desde un teléfono celular o un desktop**



**El teléfono celular permite concluir el proceso e2e**



**El desktop permite el acceso a través de un código QR continuar el proceso de vinculación a través del celular (indicando "Continúa en tu móvil") y una vez completada la vinculación, aparece en el Desktop un mensaje de proceso concluido**



Se trata de un proceso intuitivo, y el usuario puede realizarlo desde cualquier ubicación siempre que cuente con acceso a datos móviles de la SIM a vincular.

Esta SIM, aunque no esté vinculada, le permitirá acceder a las ligas de la plataforma de vinculación.

**El proceso de vinculación o desvinculación siempre debe ser realizado a través de un teléfono celular**

---

# Vinculación de Personas Físicas



# Liga para iniciar el proceso

El acceso al proceso se hace desde una liga pública:

[rnu.altanredes.com/{NOMBRE DEL OMV}/vinculatulinea](http://rnu.altanredes.com/{NOMBRE DEL OMV}/vinculatulinea)

**Donde:**

**“NOMBRE DEL OMV”** Representa el nombre corto del OMV al cual el usuario final desea vincular la línea.

**Cada OMV tiene su propia liga.**

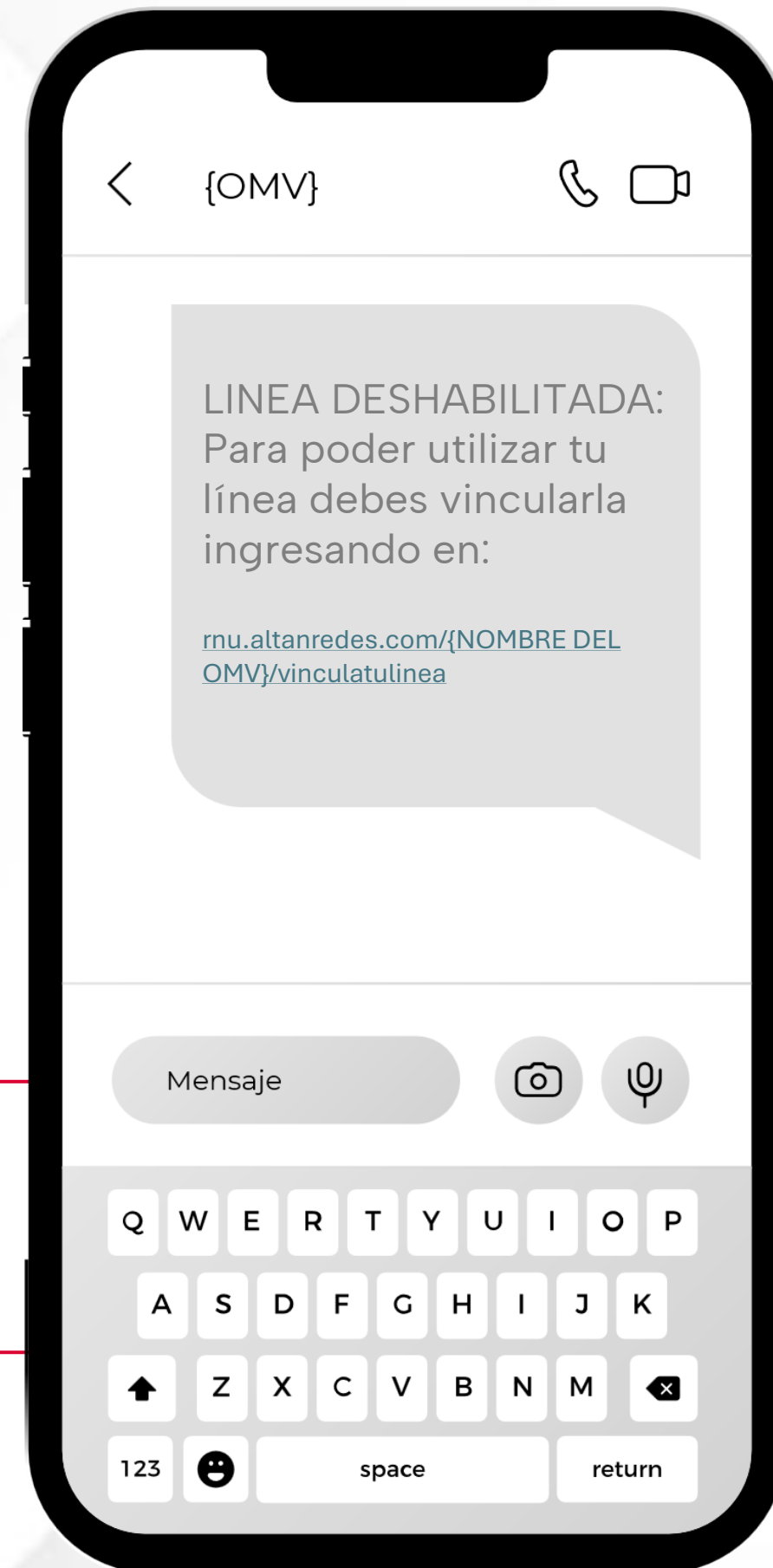


# El proceso paso a paso

# 1. Mensaje de bienvenida

Cuando el usuario introduce la SIM en un celular y lo enciende, recibirá un primer mensaje SMS con el siguiente texto:

En caso de que el usuario final no reciba el SMS, puede acceder escribiendo de manera manual en el navegador la URL .



## 2. Pantalla de instrucciones

Al abrir la liga, el usuario ve una pantalla inicial que explica:

- Qué va a pasar durante el proceso
- Qué necesitará tener a la mano
- Cómo completar el proceso correctamente

Esta pantalla existe para **preparar al usuario y evitar errores**.

Para continuar, el usuario da clic en **“Comenzar”**.



# Paso 3. Llenado del formulario (cont.)

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:

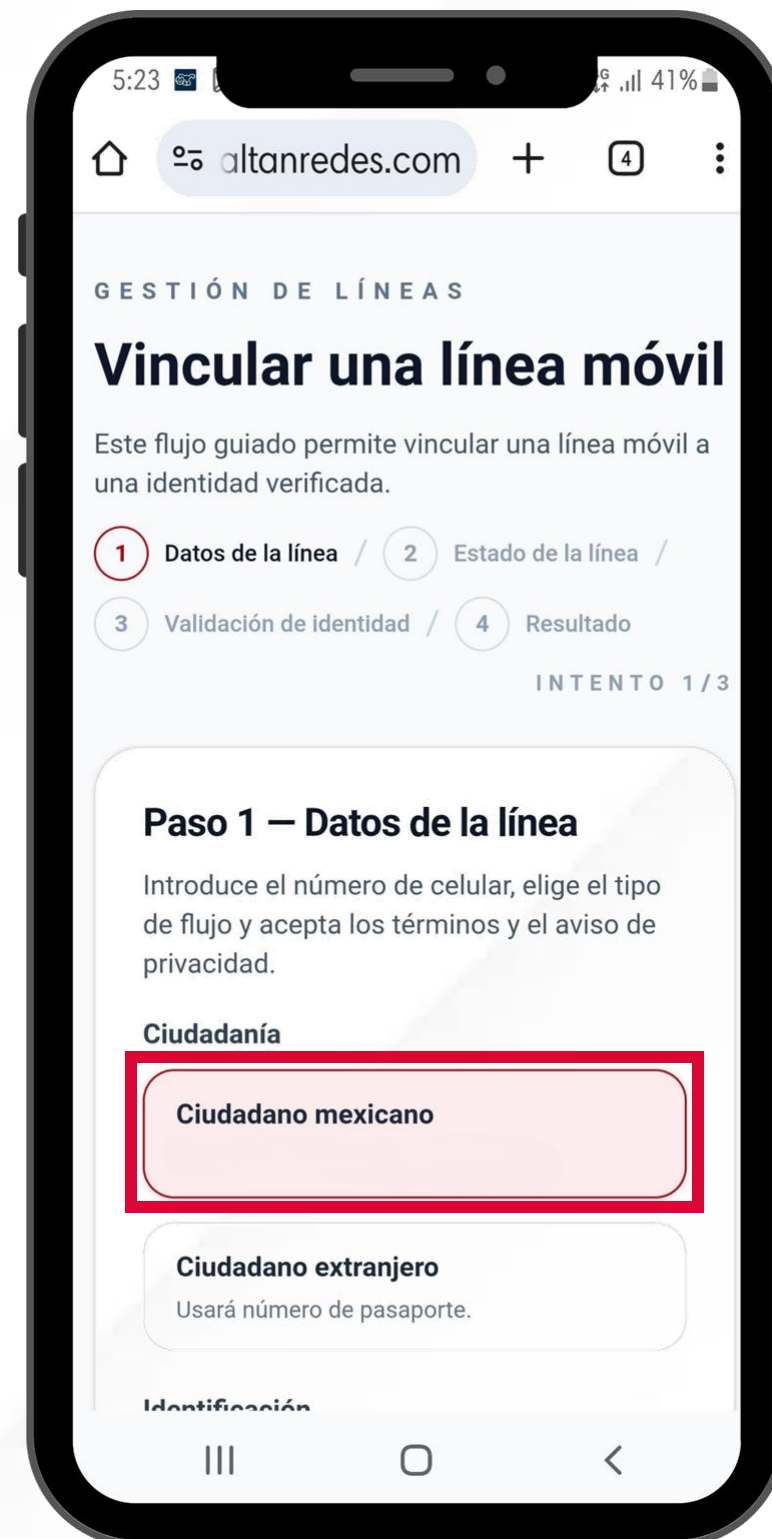
## Pasos:

1

### Tipo de usuario

Debe elegir una opción:

- Ciudadano mexicano
- Ciudadano extranjero



5:23 41%

altanredes.com

GESTIÓN DE LÍNEAS

### Vincular una línea móvil

Este flujo guiado permite vincular una línea móvil a una identidad verificada.

1 Datos de la línea / 2 Estado de la línea / 3 Validación de identidad / 4 Resultado

INTENTO 1 / 3

#### Paso 1 – Datos de la línea

Introduce el número de celular, elige el tipo de flujo y acepta los términos y el aviso de privacidad.

**Ciudadanía**

**Ciudadano mexicano**

Ciudadano extranjero  
Usará número de pasaporte.

Identificación

2

### Documento de identidad

Si elige ciudadano mexicano:

1.- Selecciona el documento: INE o Pasaporte mexicano

2.- Captura CURP

Si elige ciudadano extranjero:

Captura el número de pasaporte



5:24 40%

altanredes.com

### Identificación

**Credencial para votar (INE)**

Pasaporte mexicano

**CURP**

AAAA000000AAAAA00

**Número de celular**

+52 p. ej. 5512345678

Solo números (10 dígitos). No incluyas el prefijo +52.

**Acepto los Términos y Condiciones**  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

**Acepto el Aviso de Privacidad**  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

# Paso 3. Llenado del formulario (cont.)

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:

3

## Número de celular

Ingresa el número que desea vincular

Son **10 dígitos** a capturar

5:24 39%

altanredes.com

CURP  
AAAA000000AAAAA00

Número de celular  
+52 p. ej. 5512345678  
Solo números (10 dígitos). No incluyas el prefijo +52.

Acepto los Términos y Condiciones  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

Acepto el Aviso de Privacidad  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

Continuar

© 2026 Gestión de líneas vinculadas

4

En la parte inferior del formulario:

- Puede descargar los **Términos y Condiciones**
- Puede descargar el **Aviso de Privacidad**

Después de leerlos:

- Marcar las casillas de aceptación

Esto habilita el botón **"Continuar"**

5:24 39%

altanredes.com

CURP  
AAAA000000AAAAA00

Número de celular  
+52 p. ej. 5512345678  
Solo números (10 dígitos). No incluyas el prefijo +52.

Acepto los Términos y Condiciones  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

Acepto el Aviso de Privacidad  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

Continuar

© 2026 Gestión de líneas vinculadas

# 4. Comprobaciones que realiza la plataforma

En este punto la plataforma realiza internamente las siguientes comprobaciones:

- Se valida que el número de celular existe en las bases de datos de Altán y que pertenece a la OMV indicada en la URL de la liga. De no cumplirse estas condiciones, se muestra un mensaje: ***“Error. La línea que introdujiste no existe o no pertenece a este operador”***.
- Si todo es correcto, a continuación se comprueba si la línea ya estaba vinculada consultando la base de datos de líneas vinculadas. Si ya lo estaba, se muestra un mensaje: ***“Esta línea ya se encuentra vinculada, verifica el número y vuelve a intentar.”***
- Si la línea no estaba vinculada, se comprueba si el titular de la línea dispone ya de 10 líneas vinculadas en ese OMV (es el máximo permitido por los lineamientos), se muestra un mensaje: ***“No fue posible completar la vinculación de tu línea. Haz alcanzado el número máximo de líneas vinculado a tu nombre . Si requieres soporte, comunícate con tu operador”***.
- Durante este proceso (puede durar unos segundos) se muestra esta pantalla:

## - Estado de la línea

Esta comprobación es automática. Si falla, puedes reintentar.

 Comprobando estado...

# Paso 5. Verificación de identidad

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:

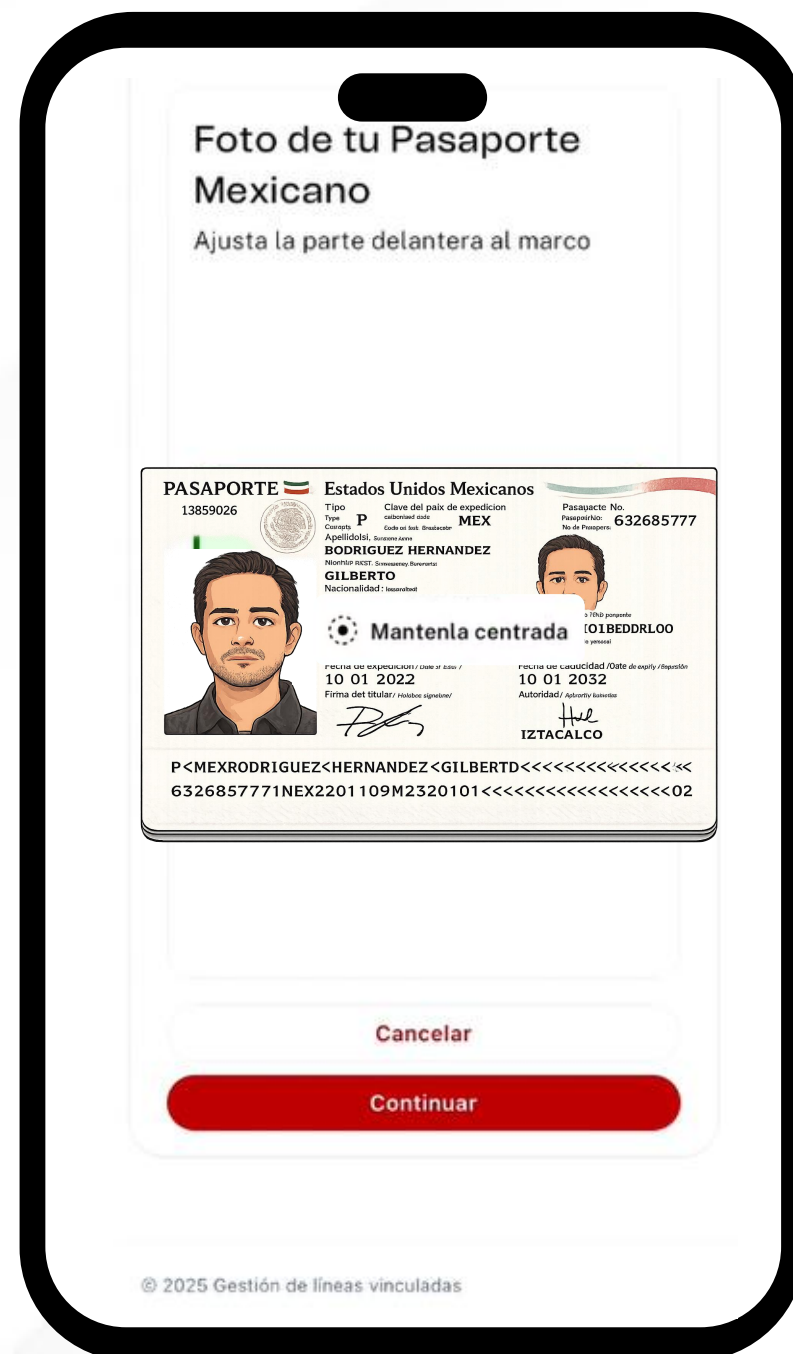
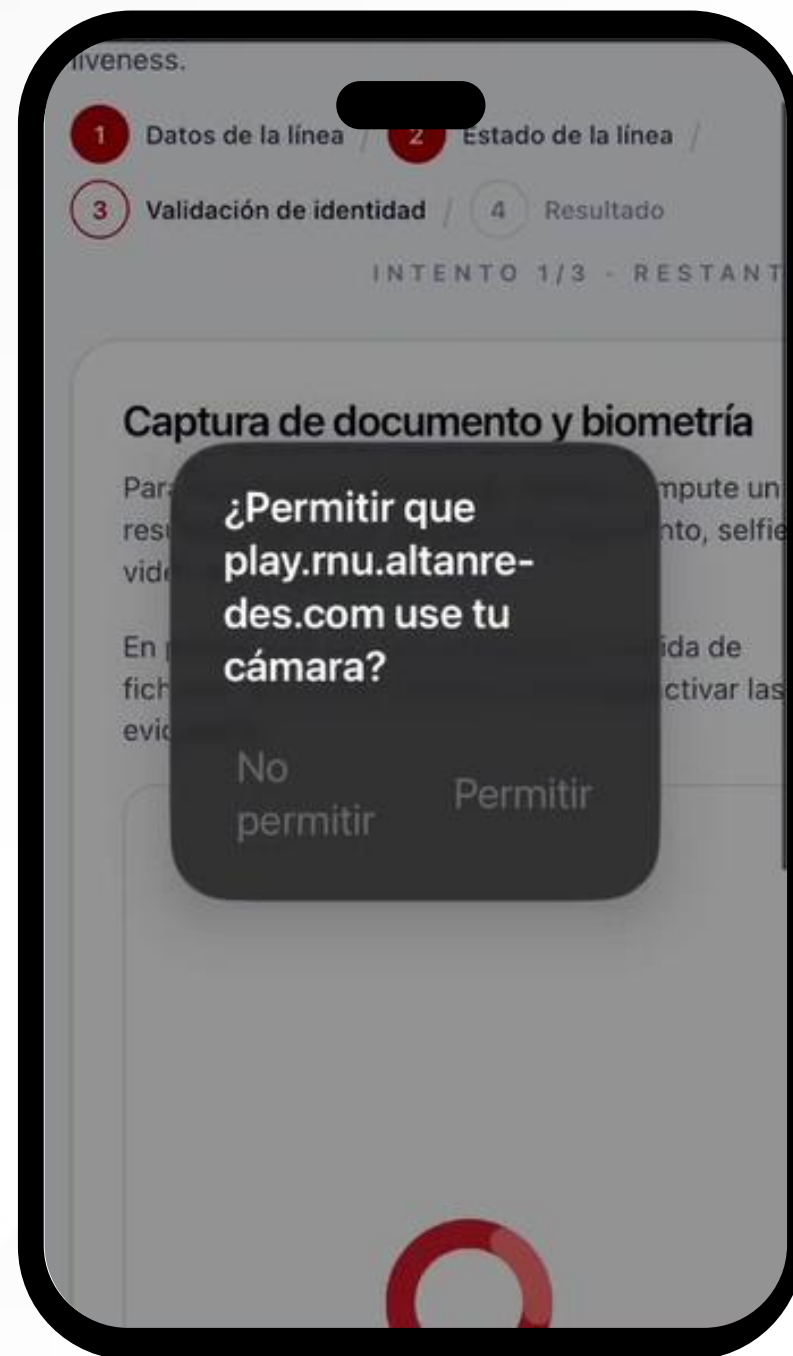


## Consiste en:

1. Captura de documento
2. Tomar una foto del rostro
3. Prueba de vida

# Paso 5.1 Captura del documento

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:



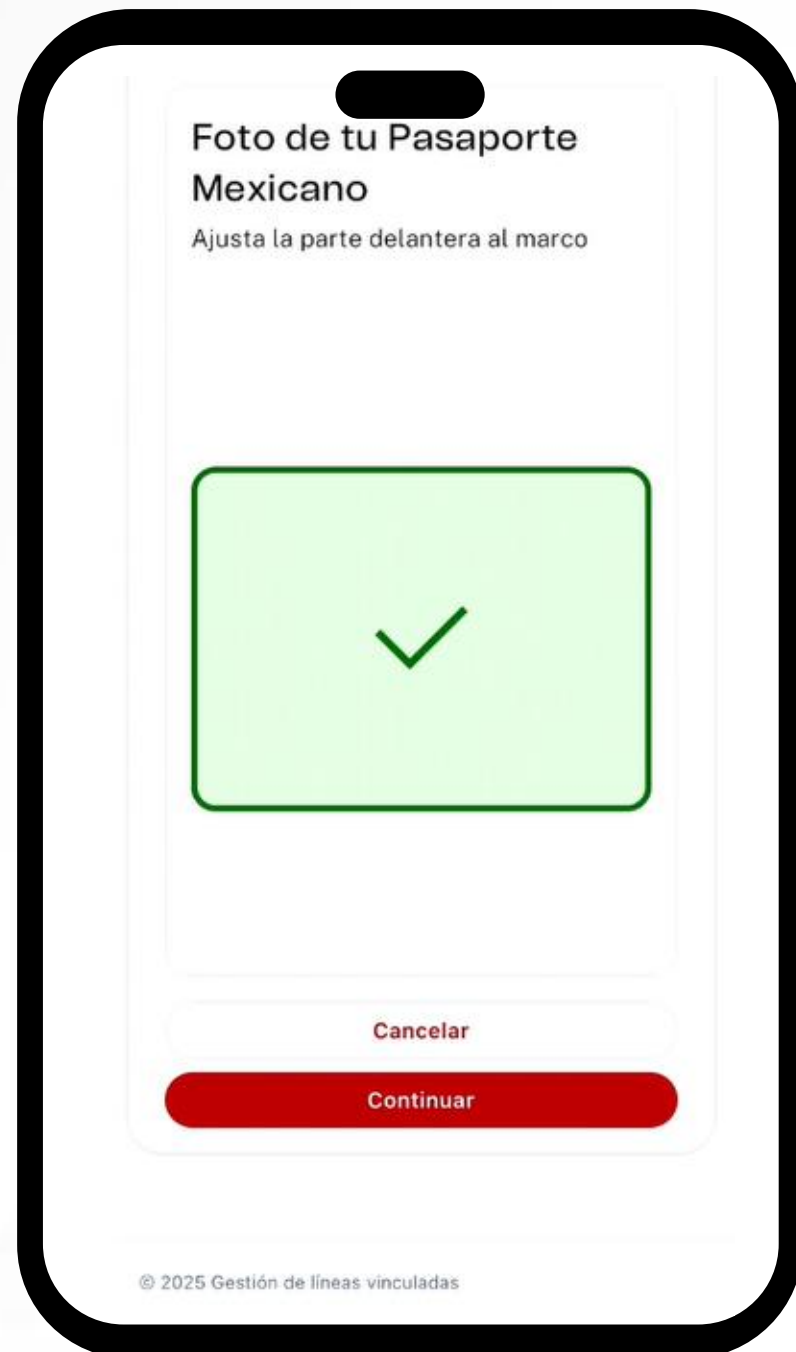
El usuario debe otorgar a la plataforma permiso para acceder a la cámara

El sistema guía al usuario para:

- Tomar foto del documento (Ajustar el documento dentro del marco de la captura de imagen). Si el documento tiene 2 caras, se solicita foto de frente y reverso.
- Alinear correctamente la imagen
- De forma automática se captura la imagen (una vez alineada)

# Paso 5.1 Captura del documento (cont.)

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:



Después de cada foto:

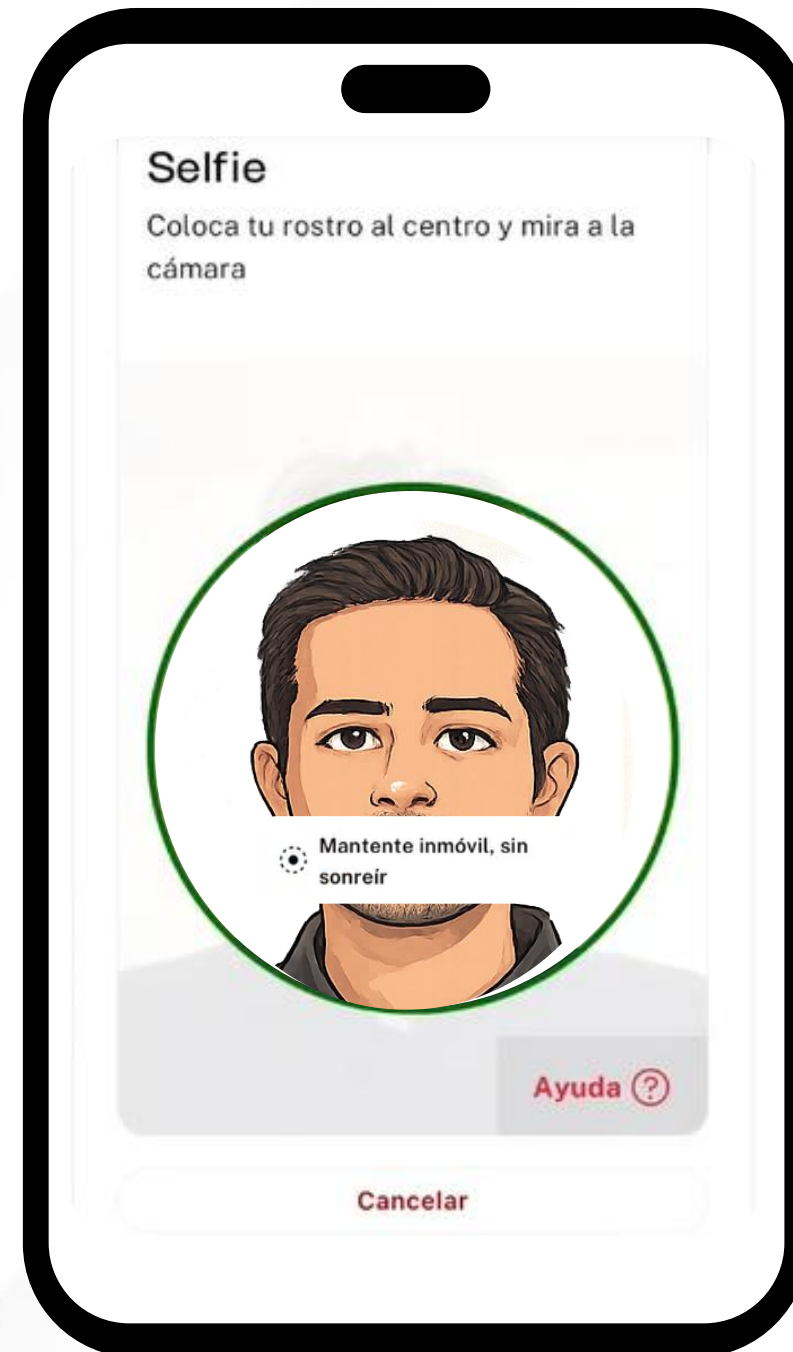
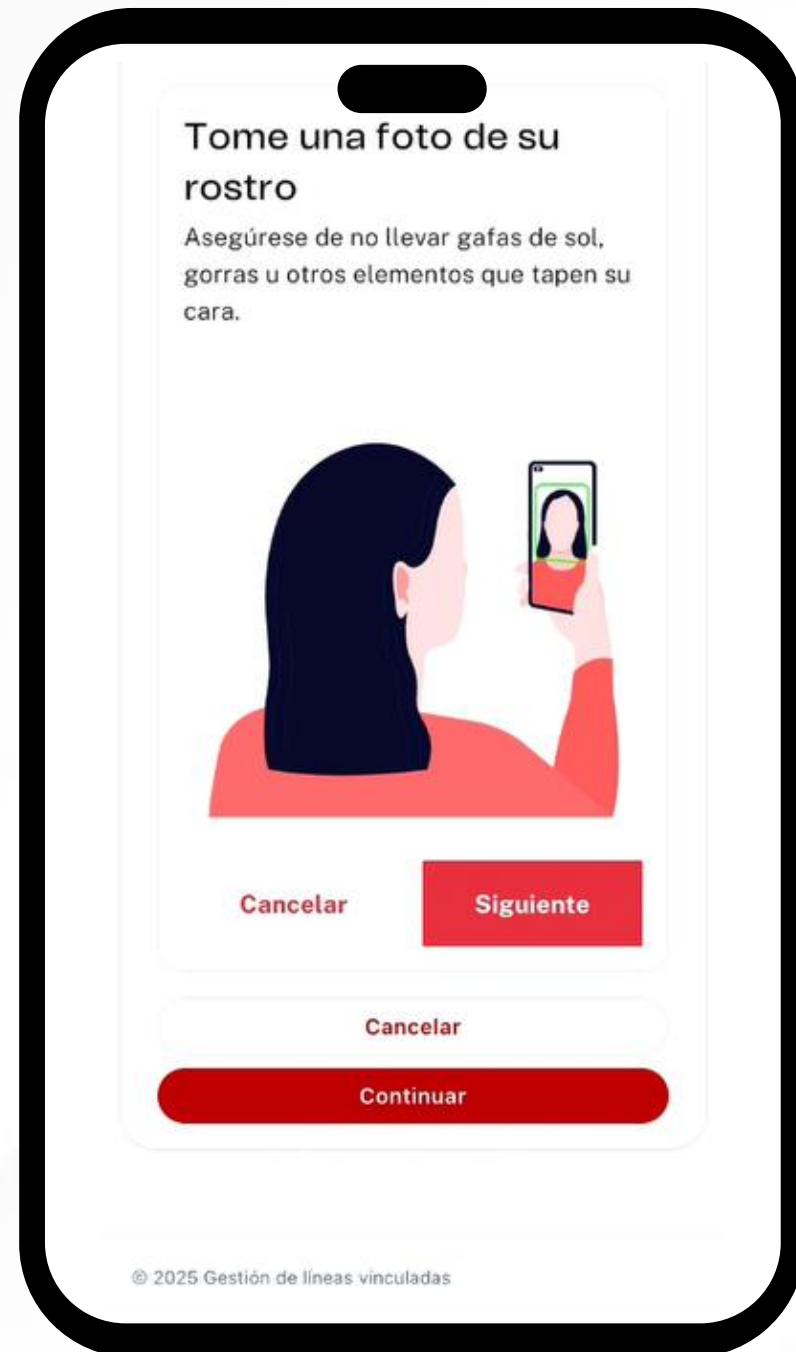
El usuario puede revisarla

- Si no se ve bien, puede repetirla

Si la captura fue correcta dar clic en **“Continuar”**

# Paso 5.2 Captura del rostro

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:



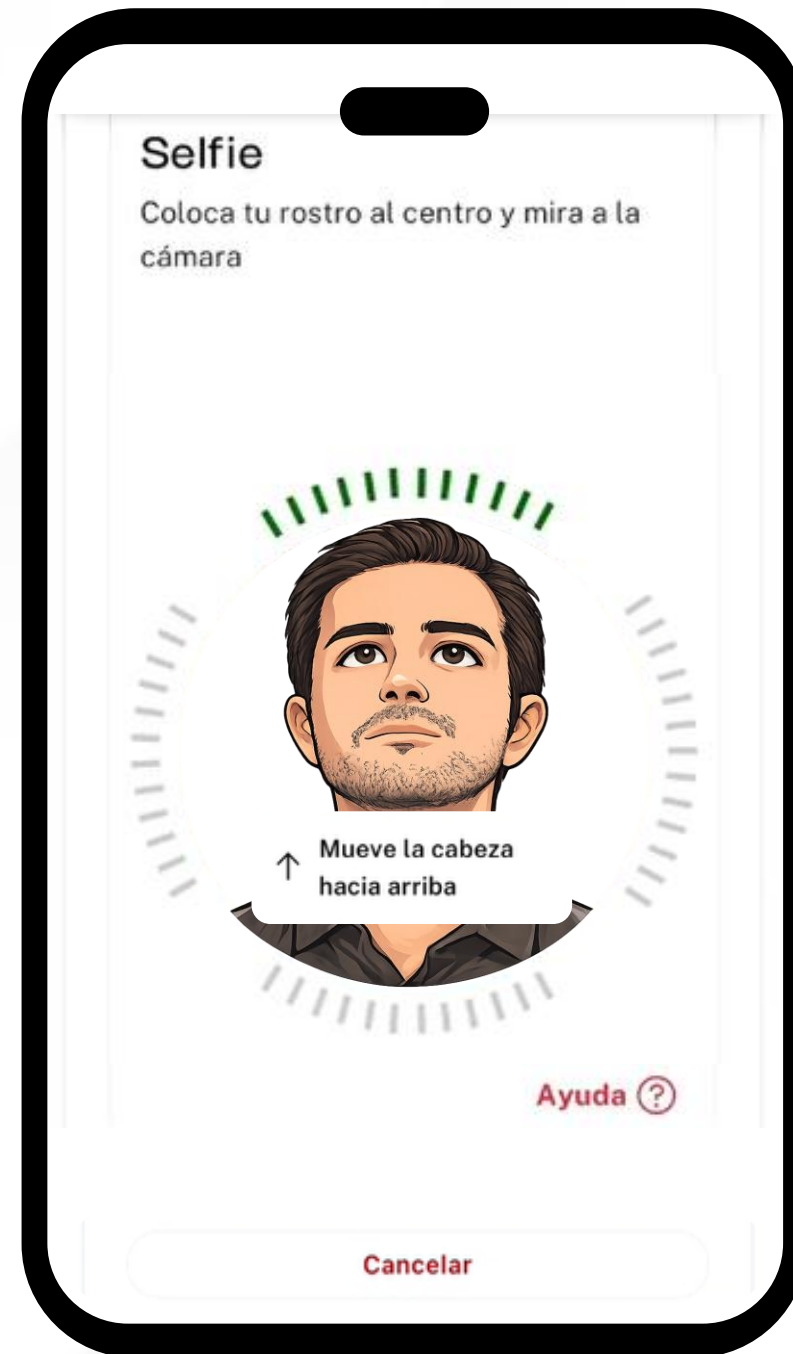
- Se solicita una selfie con la cámara frontal
- La foto se toma automáticamente al detectar el rostro

## IMPORTANTE:

El usuario no debe llevar puestas gafas de sol u otros elementos que tapen la cara y debe colocar su rostro centrado en el círculo mirando hacia la cámara del dispositivo.

# Paso 5.3 Prueba de vida

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:



Es un paso de seguridad donde se confirma que la persona frente a la cámara está presente y es real, evitando el uso de fotos, videos o cualquier intento de suplantación.

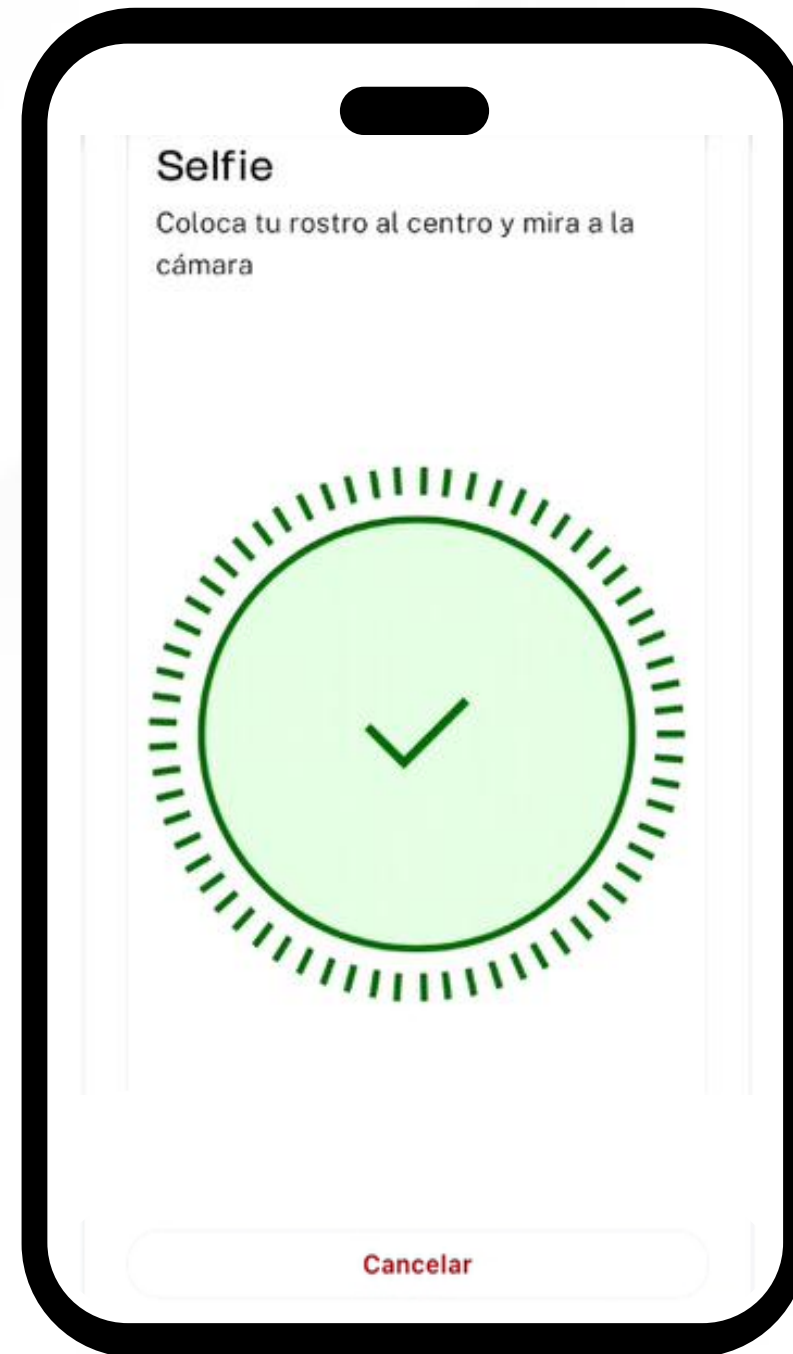
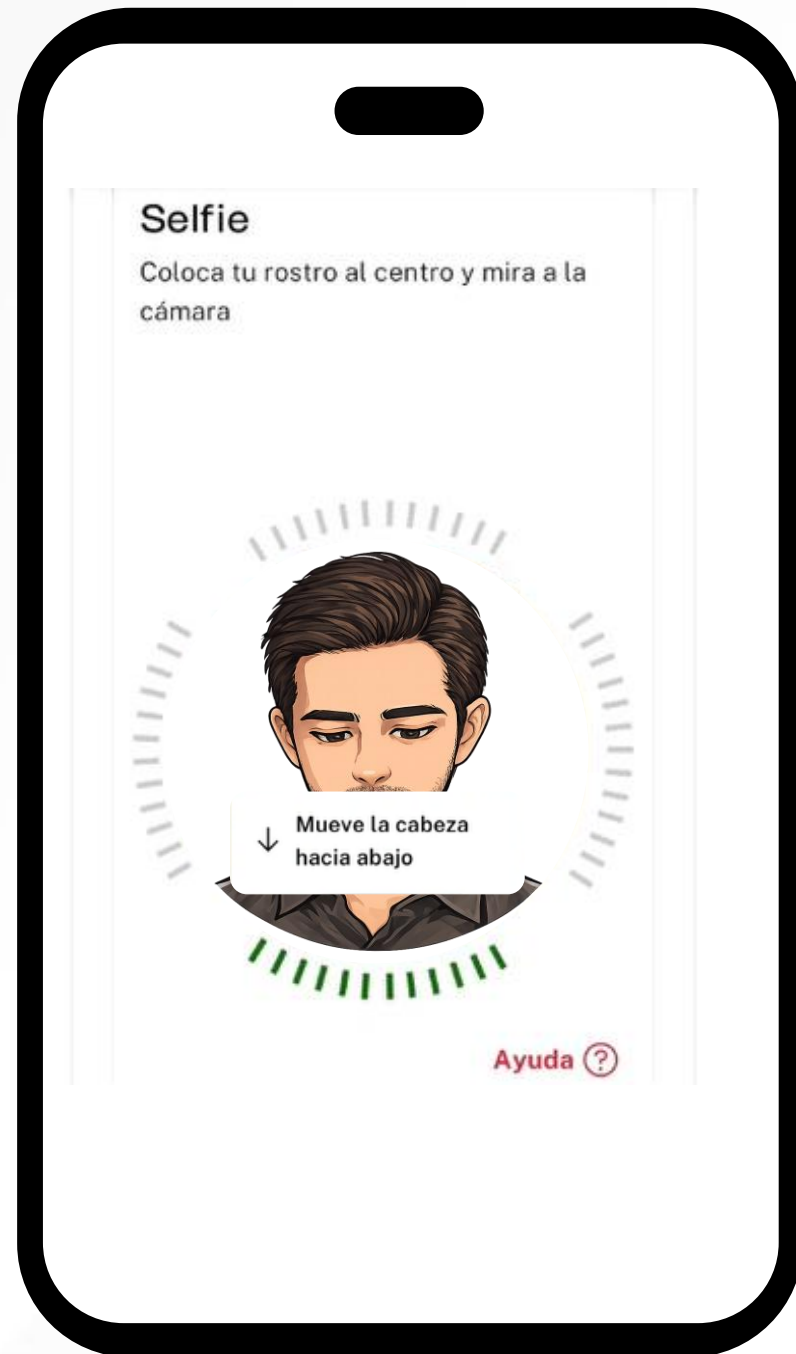
## ¿Qué valida la plataforma?

- Que el rostro se mueve de forma natural
- Que el movimiento coincide con la instrucción solicitada
- Que no es una imagen estática, fotografía impresa o video grabado

**Esto es obligatorio** para aprobar la validación de identidad.

# Paso 5.3 Prueba de vida (cont.)

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:



Para confirmar que es una persona real:  
El sistema pide dos movimientos de cabeza al azar

- Arriba
- Abajo
- Izquierda
- Derecha

Si no se realizan correctamente:

- Se muestra un error
- Se pide repetir esta parte

**Nota:** El usuario final realiza los movimientos que la plataforma solicita hasta que las líneas en el círculo que rodea su rostro se pone en verde y escucha el sonido de activación.

# Paso 6. Comprobaciones que realiza la plataforma



Una vez capturada toda la información, el sistema revisa:

- Que el documento sea válido
- Que el rostro coincida con el documento
- Que la prueba de vida sea correcta
- Verificación de CURP y documento

Si alguno falla:

- Se muestra un mensaje: ***“No fue posible completar la vinculación de tu línea, vuelve a intentar”***
- El usuario regresa al inicio.
- Se consume un intento. Superado los 3 intentos, se muestra un mensaje: ***“No fue posible completar la vinculación de tu línea. Este es el tercer intento no exitoso. Comunícate con tu operador o vuelve a intentar”***. (no es necesario ingresar nuevamente a la URL)


Si todo es correcto:

Se muestra un mensaje **“VINCULACIÓN EXITOSA: Tu línea fue vinculada exitosamente, se encuentra ACTIVA y lista para utilizarse.”**

# Paso 7. Vinculación exitosa



- La línea queda vinculada al usuario
- Se registra en la base de datos



# Vinculación de Personas Morales o Personas Físicas con Actividad Empresarial

# Requisitos para realizar la vinculación de Personas Morales o Personas Físicas con actividad empresarial

- ✓ El proceso debe ser **presencial obligatoriamente para Personas Morales**. Para Personas Físicas con actividad empresarial no es necesario que sea presencial.
- ✓ **La vinculación se hace a través de la línea del Representante Legal** de la empresa y luego se adicionan las otras líneas, en bloque de 30 líneas, que pertenezcan a la empresa quedando todas vinculadas a nombre del Representante Legal. Se deben verificar poderes que acredite que el Representante Legal pueda contratar en nombre de la empresa.
- ✓ La **liga de acceso es diferente a la de Personas físicas**:

[https://rnu.altanredes.com/\[OMV}/empresas/vinculalneas](https://rnu.altanredes.com/[OMV}/empresas/vinculalneas)

- ✓ El **acceso a la liga pide login** con el correo enviado por cada OMV y Altán le suministrará la contraseña para ello. En esta instancia no se podrá cambiar la contraseña

Acceso

Introduzca sus credenciales de acceso comercial de su OMV para continuar.

Email

Contraseña

Iniciar sesión

# Liga para iniciar el proceso

El acceso al proceso se hace desde una liga pública:

[https://rnu.altanredes.com/\[OMV\]/empresas/vinculalinas](https://rnu.altanredes.com/[OMV]/empresas/vinculalinas)

Donde:

“**NOMBRE DEL OMV**” Representa el nombre corto del OMV al cual el usuario final desea vincular la línea.

**Cada OMV tiene su propia liga.**

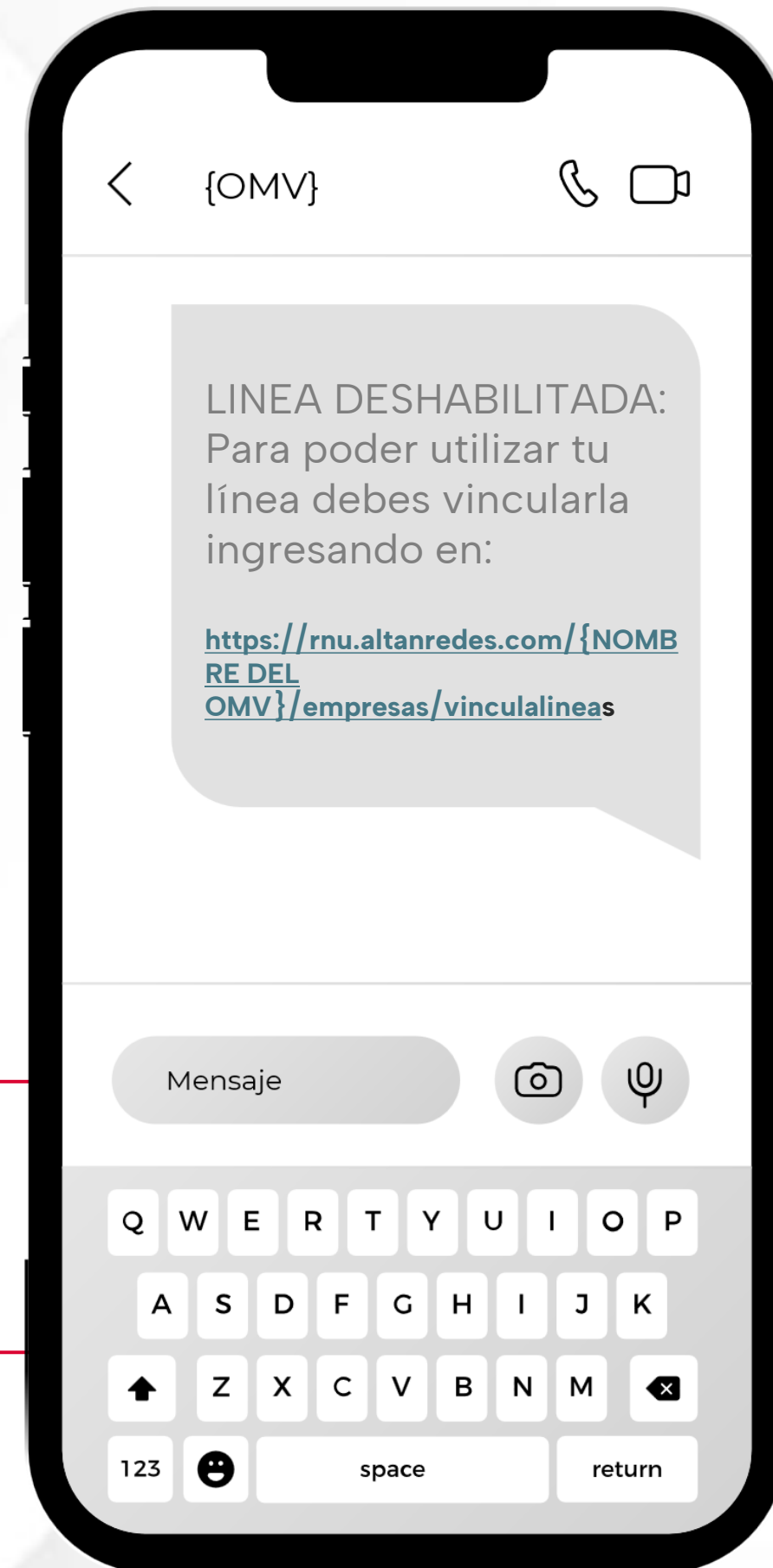


# El proceso paso a paso

# 1. Mensaje de bienvenida

Cuando el usuario (Representante Legal) introduce la SIM en un celular y lo enciende, recibirá un primer mensaje SMS con el siguiente texto:

En caso de que el usuario (Representante Legal) no reciba el SMS, se podrá acceder escribiendo de manera manual en el navegador la URL .



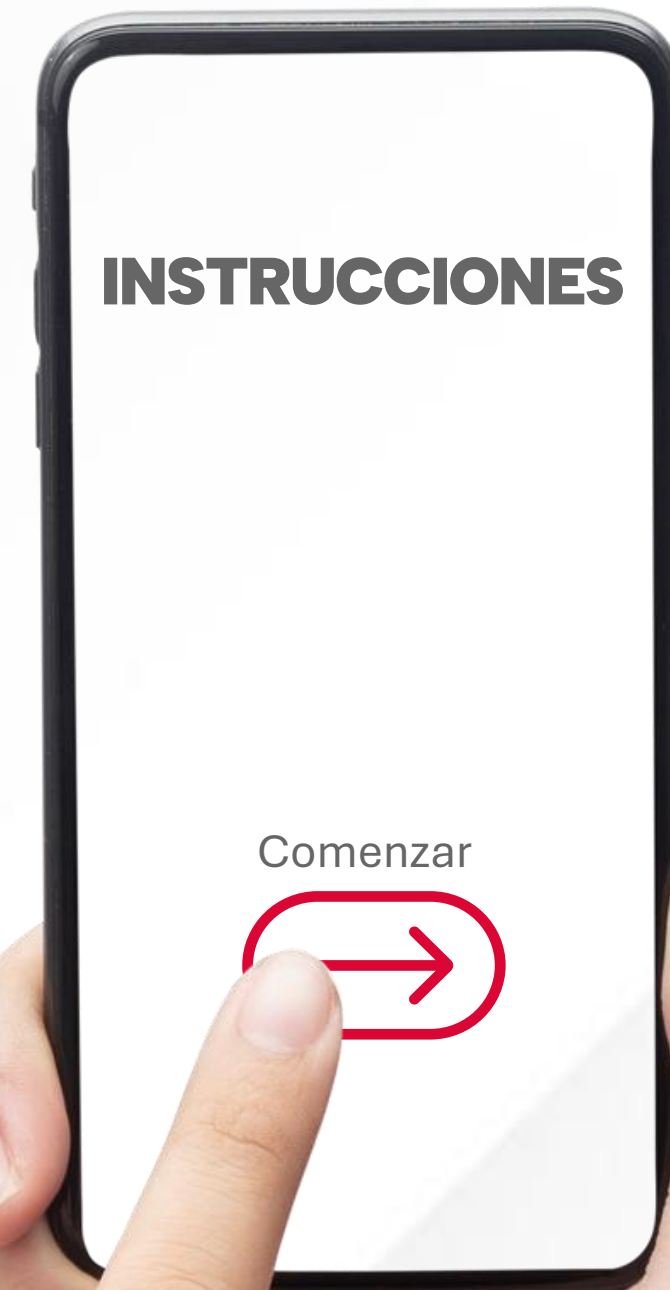
## 2. Pantalla de instrucciones

Al abrir la liga, el usuario (Representante Legal) ve una pantalla inicial que explica:

- Qué va a pasar durante el proceso
- Qué necesitará tener a la mano
- Cómo completar el proceso correctamente

Esta pantalla existe para **preparar al usuario (Representante Legal) y evitar errores.**

Para continuar, el usuario da clic en **“Comenzar”**.



# Paso 3. Llenado del formulario

El usuario (Representante Legal) completa un formulario sencillo con la siguiente información:

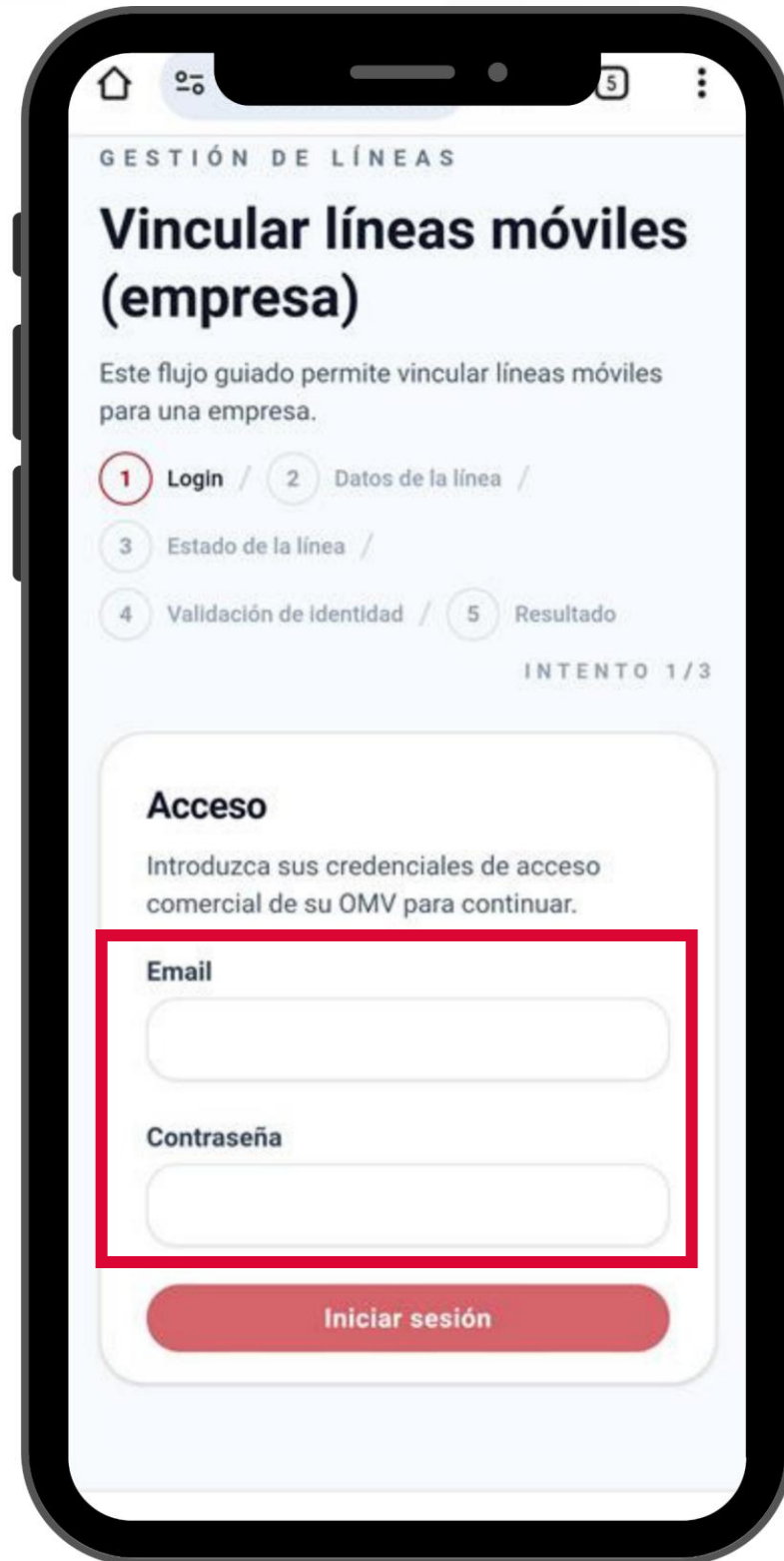
## Pasos:

1

### Acceso a la vinculación de líneas móviles (empresas)

Ingresar:

- Correo electrónico institucional (suministrado por el OMV)
- Contraseña (enviada por Altán)



The screenshot shows a mobile app interface titled 'GESTIÓN DE LÍNEAS' with the main heading 'Vincular líneas móviles (empresa)'. Below the heading is a progress indicator with five steps: 1. Login, 2. Datos de la línea, 3. Estado de la línea, 4. Validación de identidad, and 5. Resultado. The 'Login' step is highlighted with a red circle. The form contains an 'Acceso' section with the instruction 'Introduzca sus credenciales de acceso comercial de su OMV para continuar.' There are two input fields: 'Email' and 'Contraseña', both highlighted with a red border. At the bottom is a red button labeled 'Iniciar sesión'.

2

### Datos de la Empresa

- RFC (Registro Federal de Contribuyentes)
- CIF (Código de Identificación Fiscal)



The screenshot shows a mobile app interface for 'altanredes.com' with the heading 'Este flujo guiado permite vincular líneas móviles para una empresa.' Below the heading is a progress indicator with five steps: 1. Login, 2. Datos de la línea, 3. Estado de la línea, 4. Validación de identidad, and 5. Resultado. The 'Datos de la línea' step is highlighted with a red circle. The form is titled 'Paso 1 – Datos de la empresa' and includes the instruction 'Introduce los datos de la empresa y un MSISDN por línea.' There are two input fields: 'RFC' (containing 'AAA010101AAA') and 'CIF', both highlighted with a red border. Below these are two radio button options for 'Nacionalidad del representante': 'Ciudadano mexicano' (selected) and 'Ciudadano extranjero'. At the bottom, there is a section for 'Documento del representante'.

# Paso 3. Llenado del formulario (cont.)

El usuario (Representante Legal) completa un formulario sencillo con la siguiente información:

## Pasos:

3

### Tipo de usuario (Representante Legal)

Debe elegir una opción:

- Ciudadano mexicano
- Ciudadano extranjero

RFC  
AAA010101AAA

CIF

**Nacionalidad del representante**

Ciudadano mexicano

Ciudadano extranjero  
Usará número de pasaporte.

**Documento del representante**

Credencial para votar (INE)

Pasaporte mexicano  
Introduce tu CURP. No es necesario el número de pasaporte.

**CURP del representante**  
AAAA000000AAAAA00

4

### Documento de identidad

#### Si elige ciudadano mexicano:

1.- Selecciona el documento:  
INE o Pasaporte mexicano del  
Representante Legal.

2.- Captura CURP del  
Representante Legal

#### Si elige ciudadano extranjero:

Captura el número de  
pasaporte del Representante  
Legal

5:24 40%

altanredes.com

**Identificación**

Credencial para votar (INE)  
Introduce tu CURP para validar tu identidad.

Pasaporte mexicano  
Introduce tu CURP. No es necesario el número de pasaporte.

**CURP**  
AAAA000000AAAAA00

**Número de celular**  
+52 p. ej. 5512345678  
Solo números (10 dígitos). No incluyas el prefijo +52.

**Acepto los Términos y Condiciones**  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

**Acepto el Aviso de Privacidad**  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

# Paso 3. Llenado del formulario (cont.)

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:

## Pasos:

5

### Número de celular

Ingresa el número del representante legal que desea vincular  
Son **10 dígitos**, sin el prefijo +52

Línea del representante

+52 p. ej. 5512345678

Solo números (10 dígitos). No incluyas el prefijo +52.

Líneas adicionales

5512345678

Una línea por renglón. Solo números (10 dígitos). No incluyas el prefijo +52. Mínimo 1 línea, máximo 30 líneas adicionales (sin contar la del representante).

Se recibió documentación que acredita la personalidad del representante legal  
Requerido para continuar.

Acepto los Términos y Condiciones  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

Acepto el Aviso de Privacidad  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

6

### Líneas adicionales

- Se deben adicionar las líneas adicionales que se quieran vincular para la empresa:
  - ✓ Una línea por renglón.
  - ✓ Son **10 dígitos**, sin el prefijo +52

Línea del representante

+52 p. ej. 5512345678

Solo números (10 dígitos). No incluyas el prefijo +52.

Líneas adicionales

5512345678

Una línea por renglón. Solo números (10 dígitos). No incluyas el prefijo +52. Mínimo 1 línea, máximo 30 líneas adicionales (sin contar la del representante).

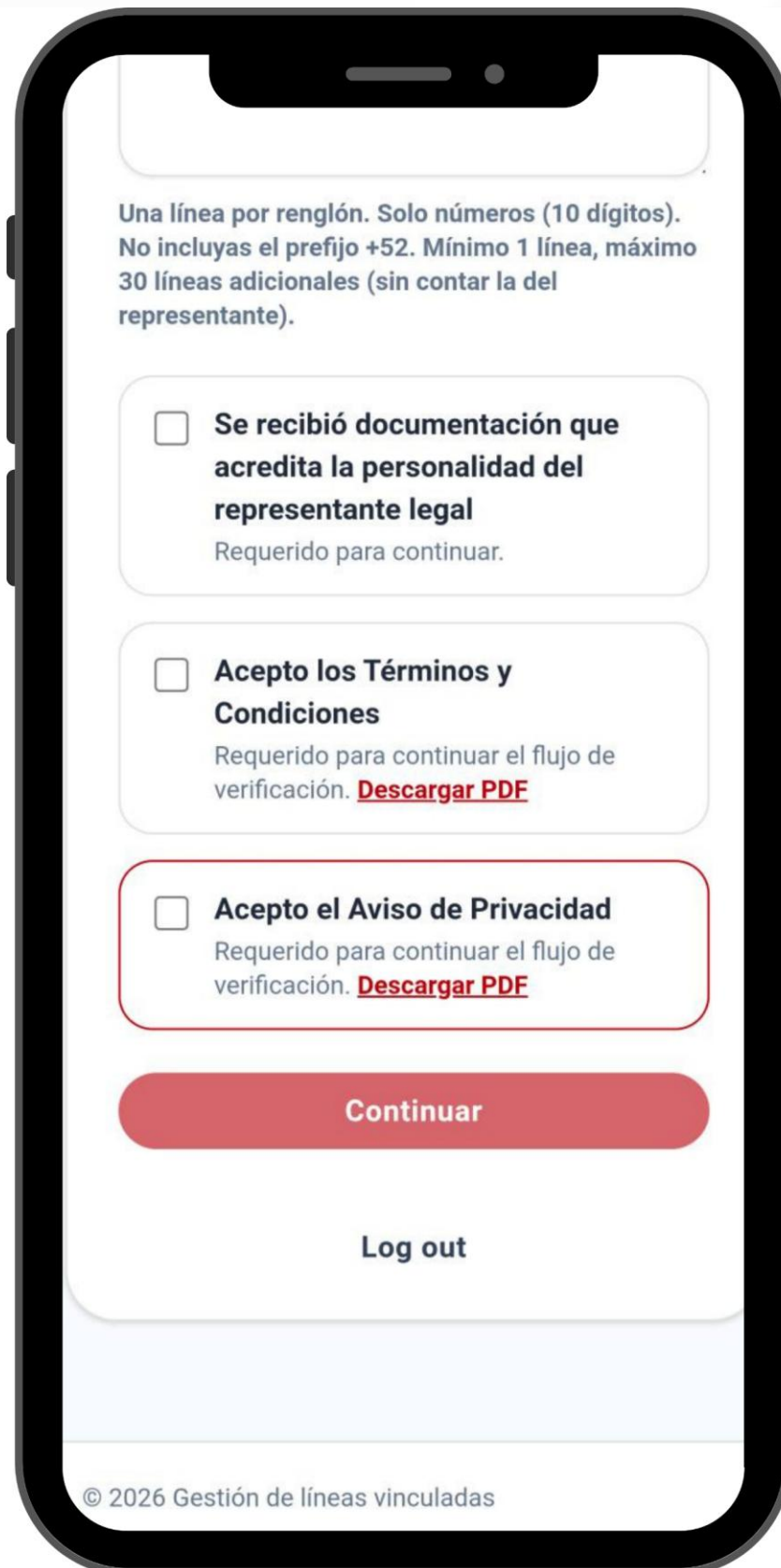
Se recibió documentación que acredita la personalidad del representante legal  
Requerido para continuar.

Acepto los Términos y Condiciones  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

Acepto el Aviso de Privacidad  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

# Paso 3. Llenado del formulario (cont.)

El usuario completa un formulario sencillo con la siguiente información:



Una línea por renglón. Solo números (10 dígitos). No incluyas el prefijo +52. Mínimo 1 línea, máximo 30 líneas adicionales (sin contar la del representante).

**Se recibió documentación que acredita la personalidad del representante legal**  
Requerido para continuar.

**Acepto los Términos y Condiciones**  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

**Acepto el Aviso de Privacidad**  
Requerido para continuar el flujo de verificación. [Descargar PDF](#)

**Continuar**

Log out

© 2026 Gestión de líneas vinculadas

7

En la parte inferior del formulario:

- Se debe marcar la casilla que indique que se **recibió la documentación que acredita la personalidad del representante legal (Poder)**
- Puede descargar los **Términos y Condiciones**
- Puede descargar el **Aviso de Privacidad**

Después de leer los Términos y condiciones y el Aviso de Privacidad:

- Marcar las casillas de aceptación

Esto habilita el botón **“Continuar”**

# 4. Comprobaciones que realiza la plataforma

En este punto la plataforma realiza internamente las siguientes comprobaciones:

- Se valida que el número de celular del representante legal existe en las bases de datos de Altán y que pertenece a la OMV indicada en la URL de la liga. De no cumplirse estas condiciones, se muestra un mensaje: ***“Error. La línea que introdujiste no existe o no pertenece a este operador”.***
- Si todo es correcto, a continuación se comprueba si la línea del Representante Legal, ya estaba vinculada consultando la base de datos de líneas vinculadas. Si ya lo estaba, se muestra un mensaje: ***“Esta línea ya se encuentra vinculada, verifica el número y vuelve a intentar.”***
- Estos procesos se realizan para cada una de las líneas de la empresa.
- Con el RFC + CIF se realiza comprobación en el SAT para recabar información de la empresa y validar que la empresa se encuentra activa. Si SAT indica que la combinación de RFC + CIF no existe se muestra un mensaje: ***“No fue posible completar la vinculación de tu línea verifica tu información fiscal”.***
- Durante este proceso (puede durar unos segundos) se muestra esta pantalla:

#### - Estado de la línea

Esta comprobación es automática. Si falla, puedes reintentar.

 Comprobando estado...

# Paso 5. Verificación de identidad del Representante legal

El usuario (Representante Legal) completa un formulario sencillo con la siguiente información:

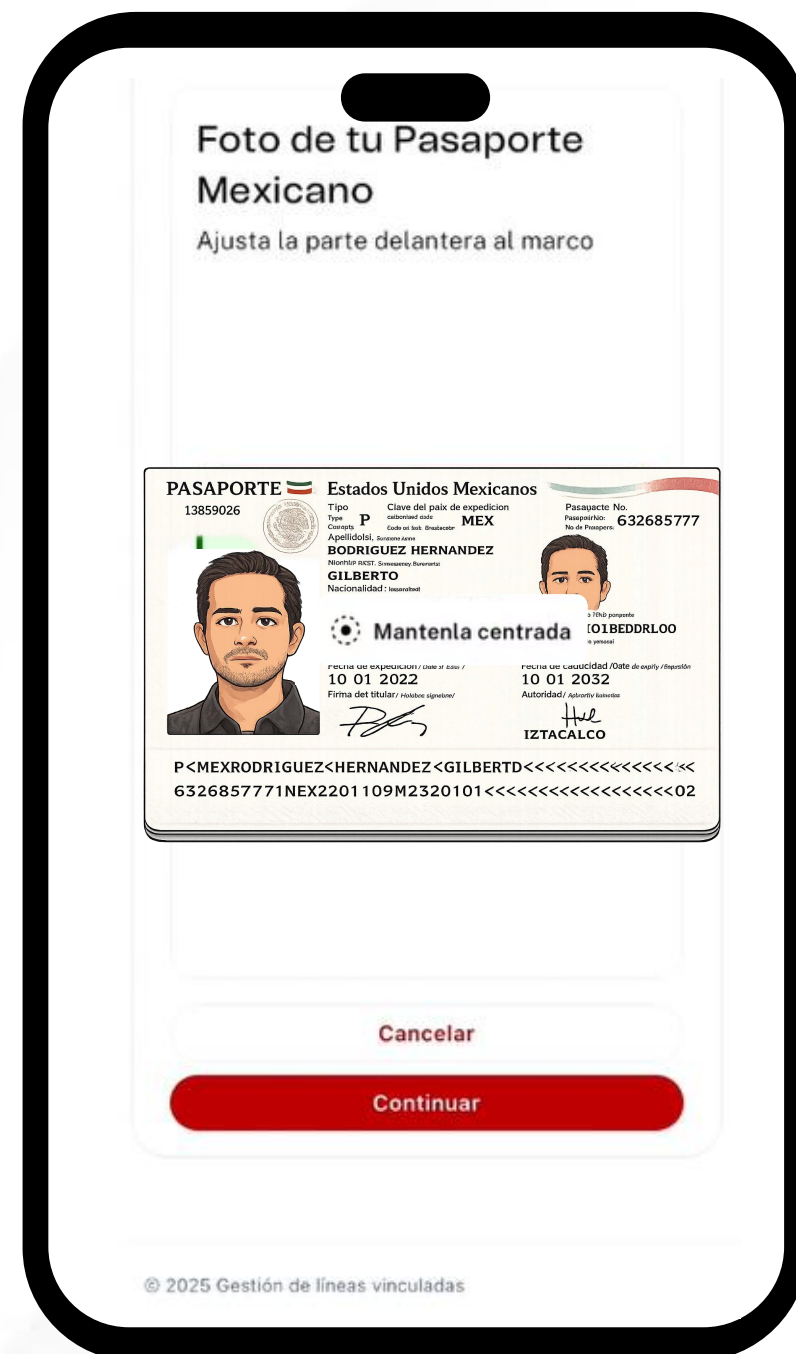
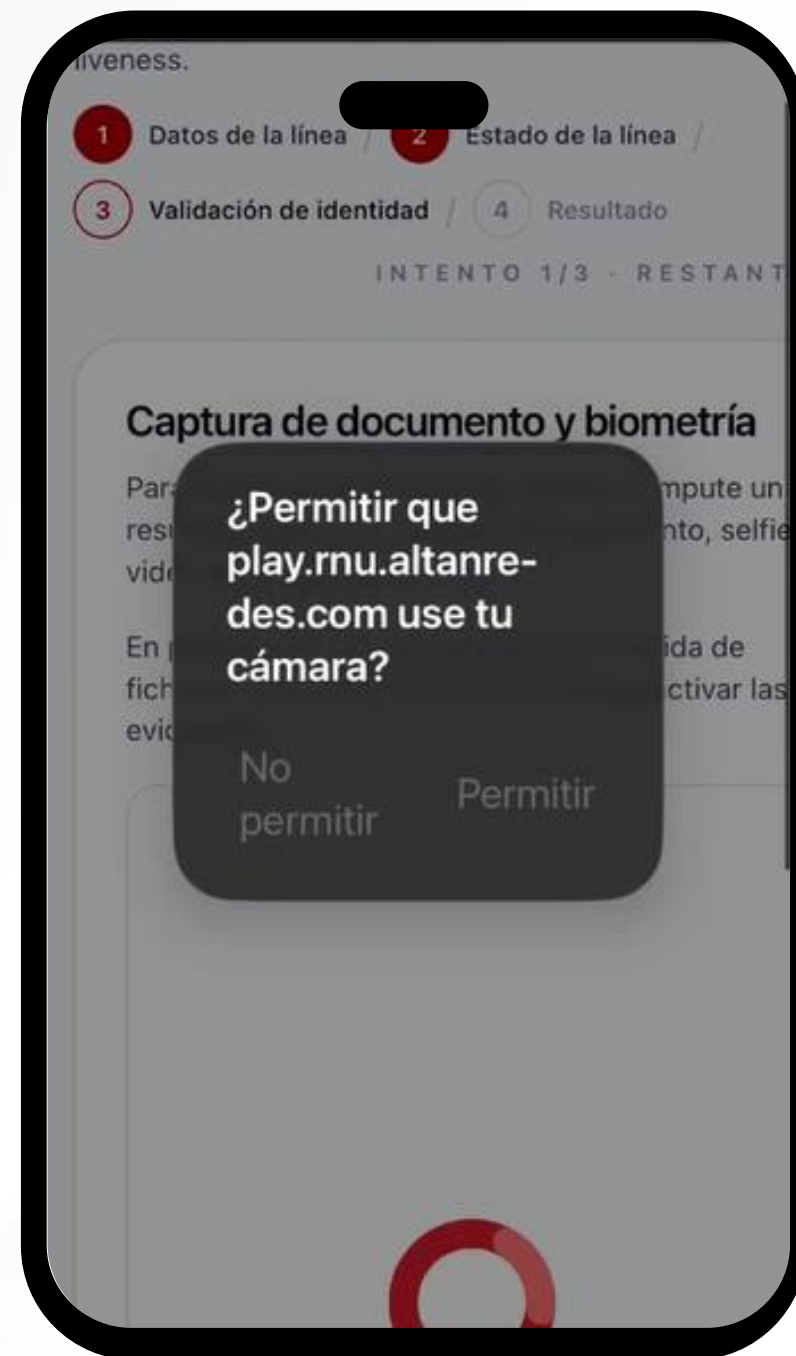


## Consiste en:

1. Captura de documento
2. Tomar una foto del rostro
3. Prueba de vida

# Paso 5.1 Captura del documento

El usuario (Representante Legal) completa un formulario sencillo con la siguiente información:



El usuario (Representante Legal) debe otorgar a la plataforma permiso para acceder a la cámara

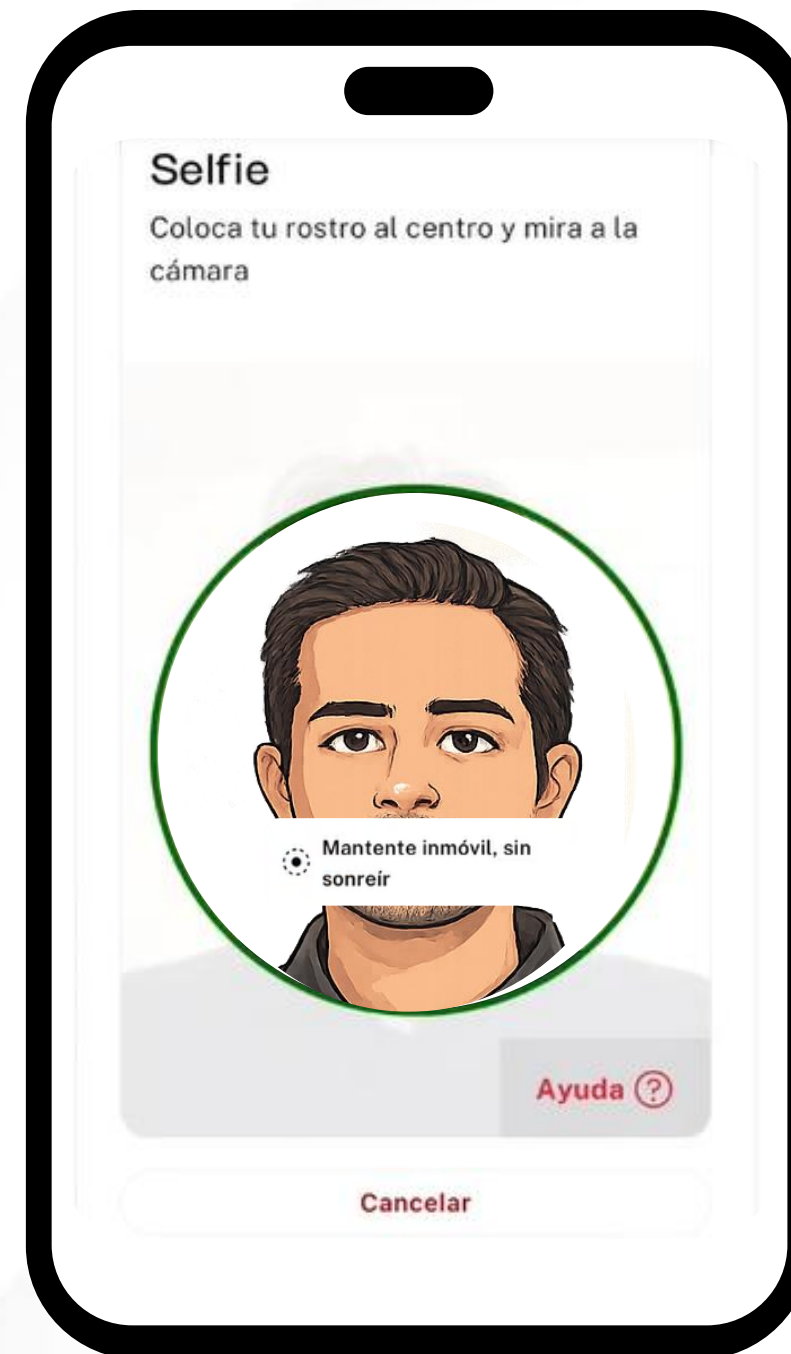
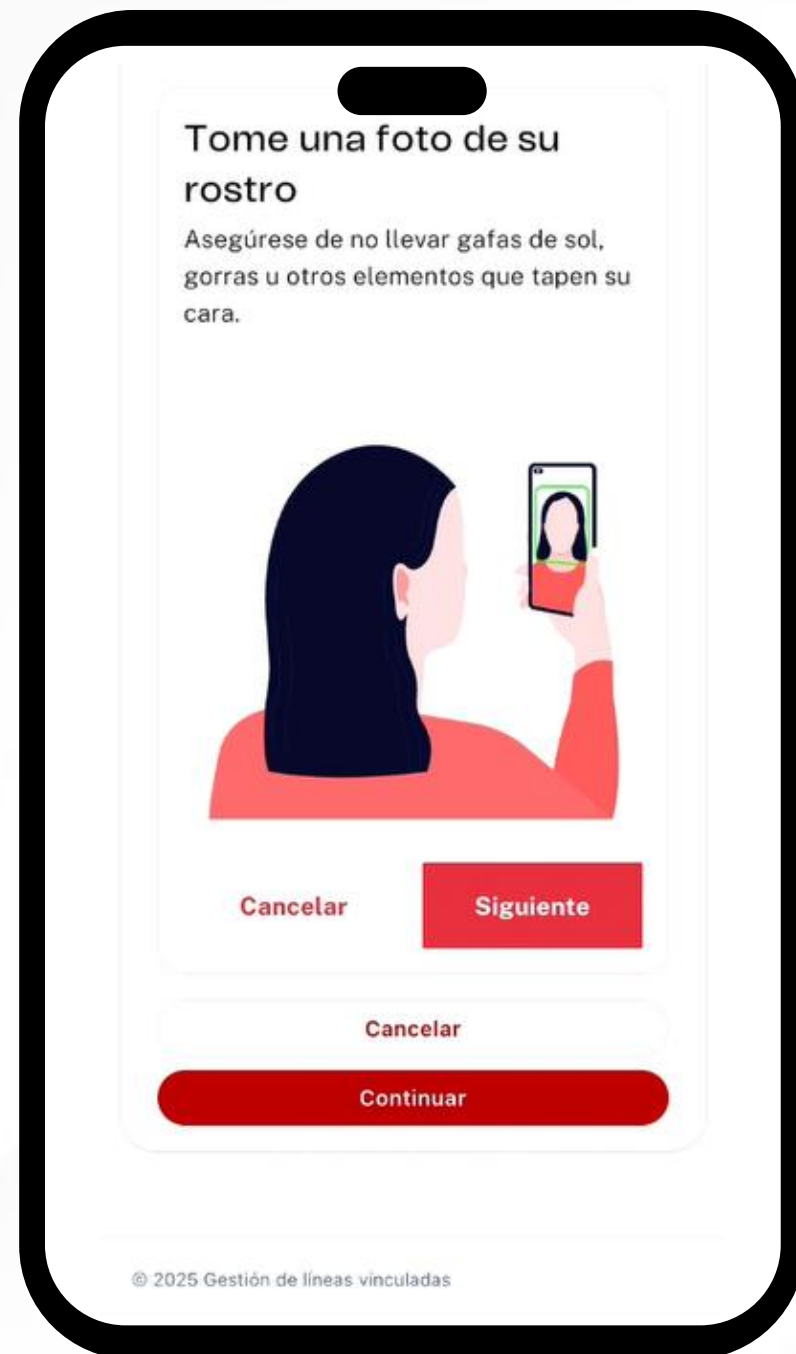
El sistema guía al usuario (Representante Legal) para:

- Tomar foto del documento (Ajustar el documento dentro del marco de la captura de imagen). Si el documento tiene 2 caras, se solicita foto de frente y reverso.
- Alinear correctamente la imagen
- De forma automática se captura la imagen (una vez alineada)



# Paso 5.2 Captura del rostro

El usuario (Representante Legal) completa un formulario sencillo con la siguiente información:



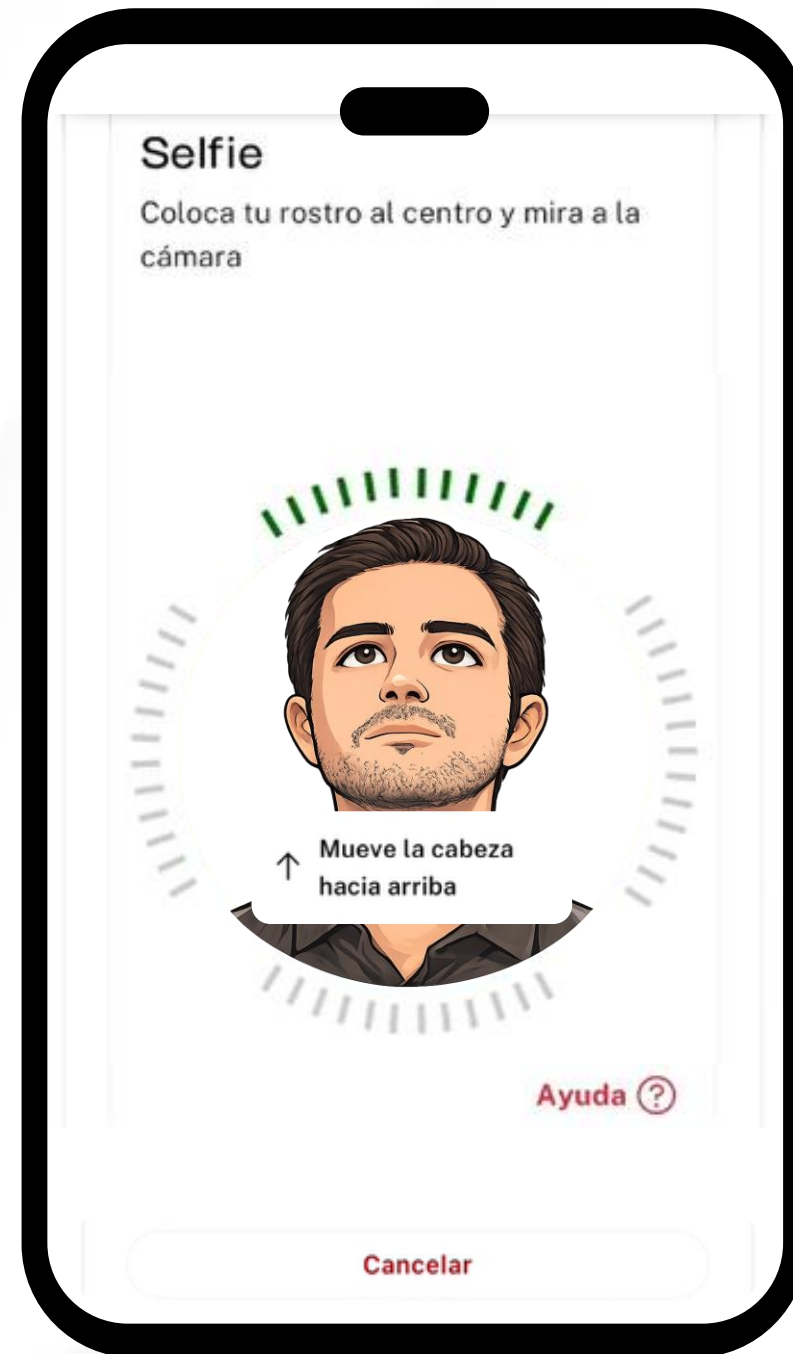
- Se solicita una selfie con la cámara frontal
- La foto se toma automáticamente al detectar el rostro

## IMPORTANTE:

El usuario (Representante Legal) no debe llevar puestas gafas de sol u otros elementos que tapen la cara y debe colocar su rostro centrado en el círculo mirando hacia la cámara del dispositivo.

# Paso 5.3 Prueba de vida

El usuario (Representante Legal) completa un formulario sencillo con la siguiente información:



Es un paso de seguridad donde se confirma que la persona frente a la cámara está presente y es real, evitando el uso de fotos, videos o cualquier intento de suplantación.

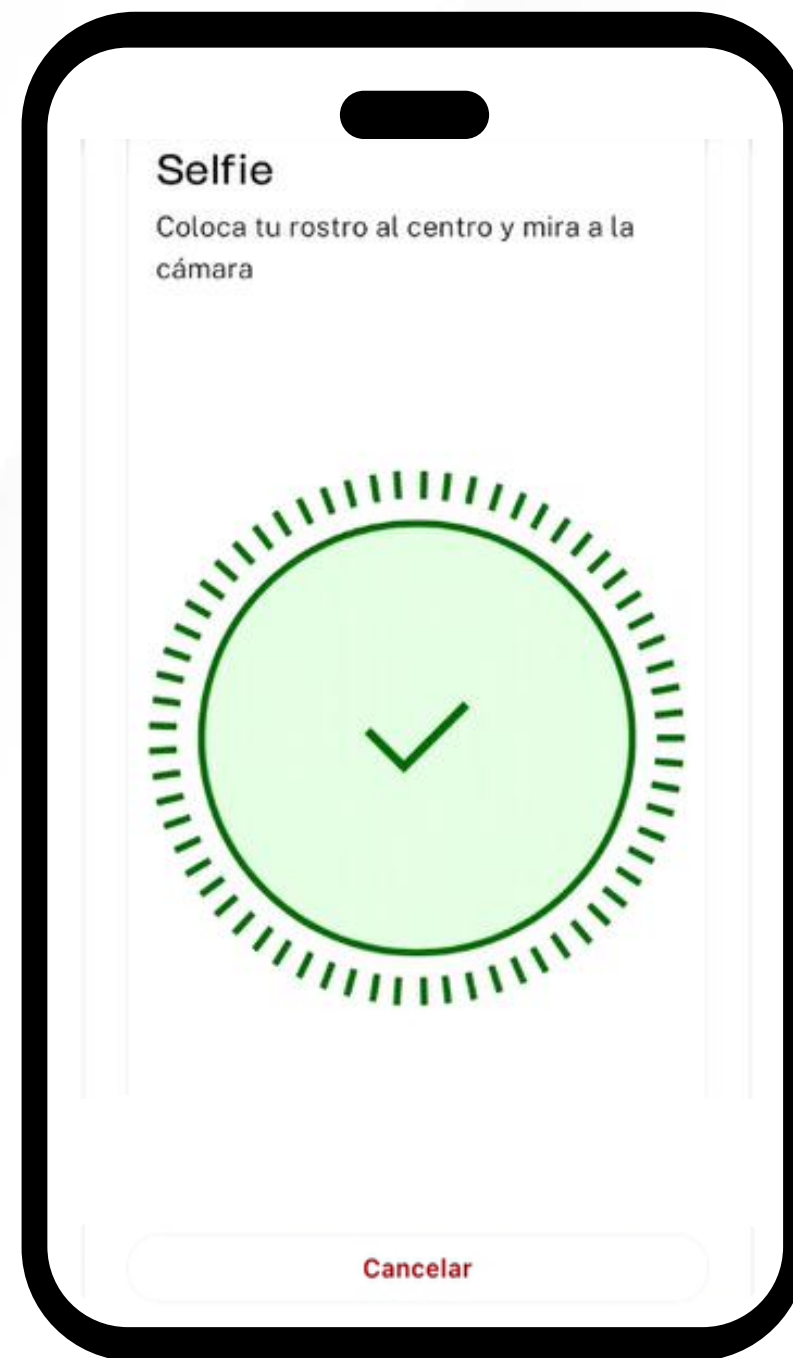
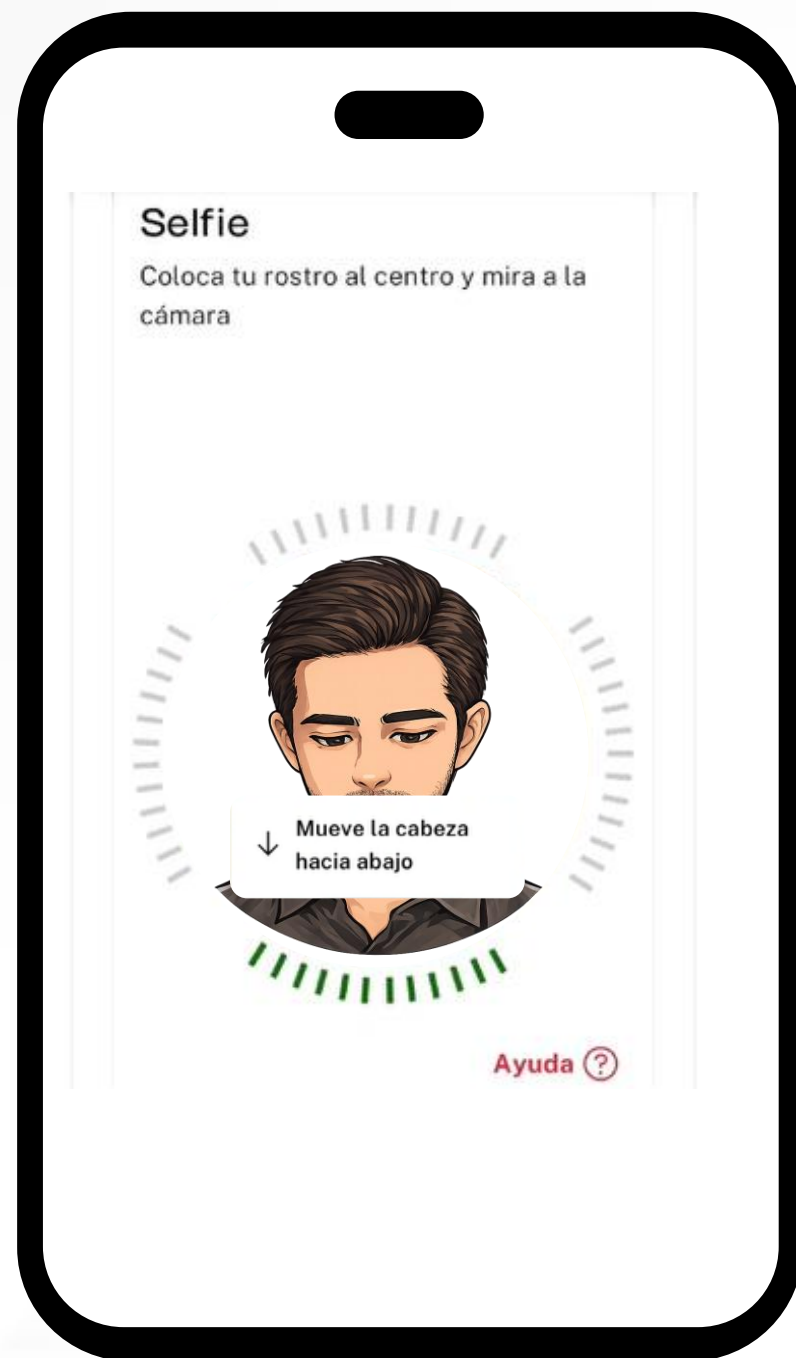
## ¿Qué valida la plataforma?

- Que el rostro se mueve de forma natural
- Que el movimiento coincide con la instrucción solicitada
- Que no es una imagen estática, fotografía impresa o video grabado

**Esto es obligatorio** para aprobar la validación de identidad.

# Paso 5.3 Prueba de vida (cont.)

El usuario (Representante Legal) completa un formulario sencillo con la siguiente información:



Para confirmar que es una persona real:  
El sistema pide dos movimientos de cabeza al azar

- Arriba
- Abajo
- Izquierda
- Derecha

Si no se realizan correctamente:

- Se muestra un error
- Se pide repetir esta parte

**Nota:** El usuario final realiza los movimientos que la plataforma solicita hasta que las líneas en el círculo que rodea su rostro se pone en verde y escucha el sonido de activación.

## Paso 6. Comprobaciones que realiza la plataforma

Una vez capturada toda la información, el sistema revisa:

- Que el documento sea válido
- Que el rostro coincida con el documento
- Que la prueba de vida sea correcta
- Verificación de CURP y documento

Si alguno falla:

- Se muestra un mensaje: ***“No fue posible completar la vinculación de tu línea, vuelve a intentar”***
- El usuario regresa al inicio.
- Se consume un intento. Superado los 3 intentos, se muestra un mensaje: ***“No fue posible completar la vinculación de tu línea. Este es el tercer intento no exitoso. Comunícate con tu operador o vuelve a intentar”***. (no es necesario ingresar nuevamente a la URL)

Si todo es correcto:

Se muestra un mensaje **“VINCULACIÓN EXITOSA: Tu línea fue vinculada exitosamente, se encuentra ACTIVA y lista para utilizarse.”**



# Paso 7. Vinculación exitosa



- La línea queda vinculada al Representante Legal
- Las líneas adicionales quedan vinculadas al Representante Legal
- Se registra en la base de datos

**Anexos:**



# Rol del agente comercial

El agente deja de ser solo activador y se convierte en **facilitador del proceso regulatorio**.

El agente **debe**:

Explicar qué es la vinculación y por qué es obligatoria  
Indicar cuándo y cómo debe realizarse

Confirmar que el usuario:

- Tiene su documento correcto
- Cuenta con conexión a internet

El agente **no debe**:

- Capturar información por el cliente
- Usar documentos ajenos
- Forzar intentos



# Causas de rechazo

Etapa del proceso	Causa del rechazo	¿Qué significa para el usuario?	¿Consume intento?	Posible solución / Acción	¿Requiere contactar al OMV?
<b>Validación de línea</b>	• El número no existe en el OMV	• La línea no está registrada correctamente en el sistema	✗ No	Verificar que la línea haya sido activada correctamente	Sí
	• El número no pertenece al OMV indicado	• Se ingresó a una liga que no corresponde al operador de la línea	✗ No	Confirmar y usar la liga correcta del OMV	No
	• La línea ya está vinculada	• La línea ya fue registrada previamente a nombre de un titular	✗ No	Confirmar titularidad o revisar si ya se completó el proceso	Sí
	• Máximo de 10 líneas alcanzado	• El usuario ya tiene el número máximo permitido de líneas vinculadas	✗ No	Informar que es una restricción regulatoria	Sí
<b>Captura de documentos</b>	• Documento capturado incorrectamente	• La imagen del documento no es correcta	✗ No	Escalar el caso para orientación	Sí
	• Foto que no coincida con el documento	• La foto no coincide con el documento	✗ No		
<b>Verificación de identidad</b>	• Falla en la prueba de vida activa	• El sistema no detectó movimientos válidos	✓ Sí	Repetir el proceso con buena luz y siguiendo instrucciones	No
	• Tiempo excedido en prueba de vida	• El usuario no realizó el movimiento a tiempo	✓ Sí	Explicar previamente qué movimiento debe hacer y hacerlo con calma	No
<b>Verificación de documento</b>	• Verificación no exitosa	• La CURP/documento no existe o no coincide con la información oficial	✓ Sí	Verificar que el documento sea oficial y vigente	Sí

