



## **Manual de Usuario – eSIM**

**Diciembre de 2022**

## Revisión del Documento

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Documento</b></li> <li>• Manual de Usuario – eSIM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Versión</b></li> <li>• 1</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elaborado por</b></li> <li>• Citara Rodriguez / Rafael Rodríguez</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Unidad</b></li> <li>• Servicio al Cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Revisado y homologado por</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Ramón Gómez – PMO SaC</li> </ul>	

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 2 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	--------------------

## índice

<b>1.0 Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2.0 Objetivo</b>	<b>4</b>
<b>3.0 ¿e SIM?</b>	<b>4</b>
<b>4.0 Equipos Compatibles</b>	<b>5</b>
<b>5.0 Consideraciones de Uso</b>	<b>7</b>
<b>6.0 Descarga eSIM</b>	<b>7</b>
6.1 Descarga eSIM-SAMSUNG	8
6.2 Descarga eSIM-HUAWEI	10
6.3 Descarga e SIM-Motorola	13
6.4 Descarga e SIM-APPLE	17
6.5 Descarga eSIM- TABLET APPLE	20
<b>7.0 Posibles errores de verificación eSIM</b>	<b>21</b>
<b>8.0 TroubleShooting eSIM</b>	<b>22</b>
8.1 Levantar Ticket Remedy	22

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 3 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	--------------------

## 1.0 Introducción

El presente documento describe los lineamientos básicos para la descarga efectiva de e SIM.

Una eSIM es una SIM digital que te permite activar un plan de datos celulares de tu proveedor de red sin tener que usar una SIM física, podemos considerarla como la evolución de la SIM.

En el documento se describirán los aspectos principales de descarga

- Funcionamiento.
- Consideraciones.
- Gestión de alta de Ticket

## 2.0 Objetivo

La intención del documento es proporcionar al usuario un Troubleshooting general para la descarga y gestión de problemas para e SIM se mostrarán especificaciones de uso así mismo categorías disponibles para escalar la atención del producto

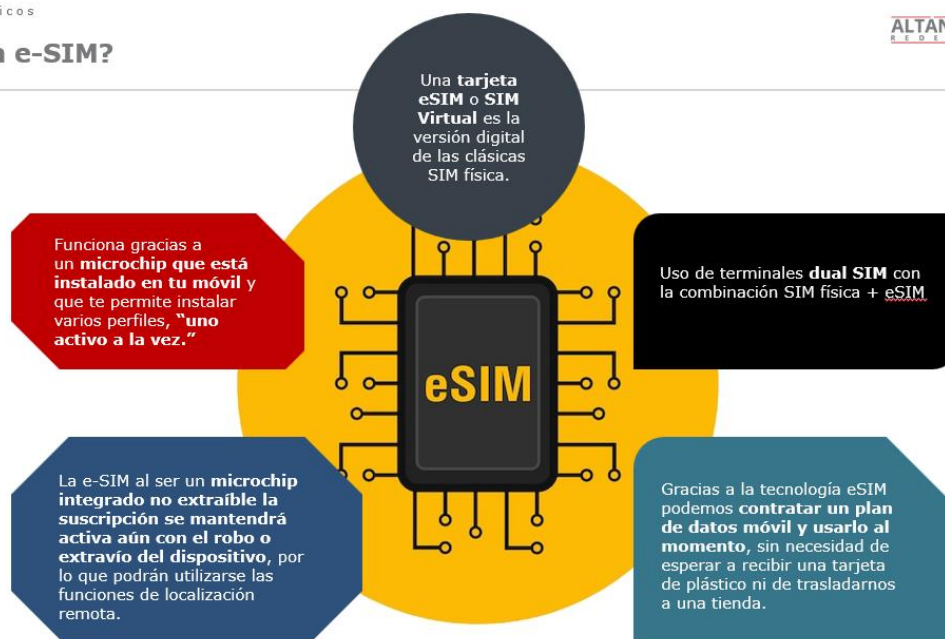
## 3.0 ¿e SIM?

Una eSIM es la versión virtual y es una evolución de las clásicas tarjetas SIM físicas. Consiste en un chip que está preinstalado en un móvil y que permite usar varios números de teléfono incluso cambiar de operador al momento.

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 4 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	--------------------

Conceptos básicos

## ¿Qué es la e-SIM?



## 4.0 Equipos Compatibles

Las marcas y modelos compatibles con la tecnología eSIM son principalmente equipos de gama alta dentro de los principales fabricantes como son Apple, Samsung, Huawei y Motorola.

Para validar si el equipo al cual se quiere descargar el eSIM es compatible, ingrese al portal del operador (<https://portaldeloperador.altanredes.com/Account/Login>), en esta página viene una sección de catálogo de equipos (**Imagen 1**), Al ingresar a esta opción se desplegará un listado de equipo homologados, seleccione equipos compatibles con eSIM como se muestra en la **imagen 2**.

Si el equipo al que quiere descargar la eSIM no aparece en este listado, detenga el proceso hasta no contar con un equipo compatible con el servicio de eSIM.

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 5 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	--------------------

**NUEVA HOMOLOGACIÓN**

**SAMSUNG**

**Galaxy A04e**

SmartPhone   Voz y Datos   SM-A042M

6.50" PLS LCD

F: 5 MP  
T: 13+2 MP

5,000 mAh

MediaTek Octa-Core



**INICIO**

ALTÁN Redes | Rodríguez Colunga, Rafael Alejandro →

Home / Inicio



**Catálogo de equipos**



**Compatibilidad de IMEI**



**Estudios de Mercado**



**Catálogo de SIM Cards**

Imagen 1

**Venta En Altán**

☐ SI

☐ NO

**ESIM**

☒ SI


☐ NO

**Categoría**

☐ Compatible

☐ Homologado

☐ VozApp



**Huawei P40 Pro**

ELS-NX9

**Vigente**

Cámara F: 32+3D MP

Cámara T: 50+40+12+3D MP

Memoria Interna: 256 GB


RAM: 8 GB

Batería: 4200 mAh

Sub-Categoría: Voz y Datos

Peso: 209 g

**COMPARAR CON...**



**Samsung Galaxy Note 20**

SM-N980F

**Vigente**

Pantalla: 6.70"

Cámara F: 10 MP

Cámara T: 64+12+12 MP

Memoria Interna: 256 GB

RAM: 8 GB

Batería: 4300 mAh

Categoría: Homologado

Sub-Categoría: Voz y Datos

Peso: 192 g

**COMPARAR CON...**

Imagen 2

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 6 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	--------------------

## 5.0 Consideraciones de Uso

- El equipo (hardware) deberá tener la banda 28 full (A&B) integrada y habilitada.
- El terminal (hardware) deberá ser destinado para mercado mexicano (no importados).
- El submodelo (o código de modelo) deberá coincidir con el homologado o validado.
- El software deberá estar liberado o desbloqueado.
- Se recomienda actualizar el sistema operativo a la última versión disponible.
- Se requiere tener conexión a internet para la descarga de la suscripción.
- **El equipo deberá ser compatible con la red y con la tecnología eSIM por lo que se debe validar antes de escanear el QR si el equipo es compatible con la tecnología de eSIM.**
- **El QR solo podrá ser escaneado una vez** (es importante escanearlo solo en el equipo donde se utilizará e SIM)
- En caso de borrar la e-SIM del dispositivo se requiere otro código ya que la e-SIM es para una sola descarga (proceso de reemplazo de e-SIM).

## 6.0 Descarga eSIM

Una vez que se confirme que la terminal del usuario cuenta con las especificaciones necesaria se requerirá la descarga de e SIM esto dependerá del sistema operativo, verifica instrucciones anexas, así como especificaciones.

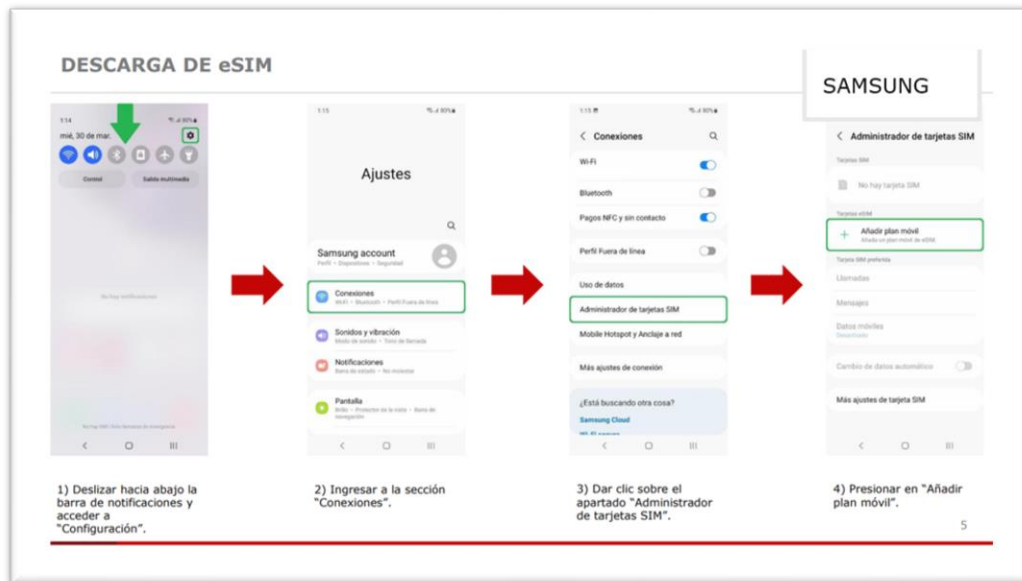
Posterior a la descarga de e sim el usuario debe de confirmar las siguientes configuraciones.

- Selección de RED (Deberá ser la red de tu operador móvil o red MVNO)
- Habilitar datos.
- Habilitar VoLTE
- Habilitar Roaming
- APN manual (Configuración de APN asignado al MVNO)
- Selección de Línea principal de llamadas.

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 7 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	--------------------

## 6.1 Descarga eSIM-SAMSUNG

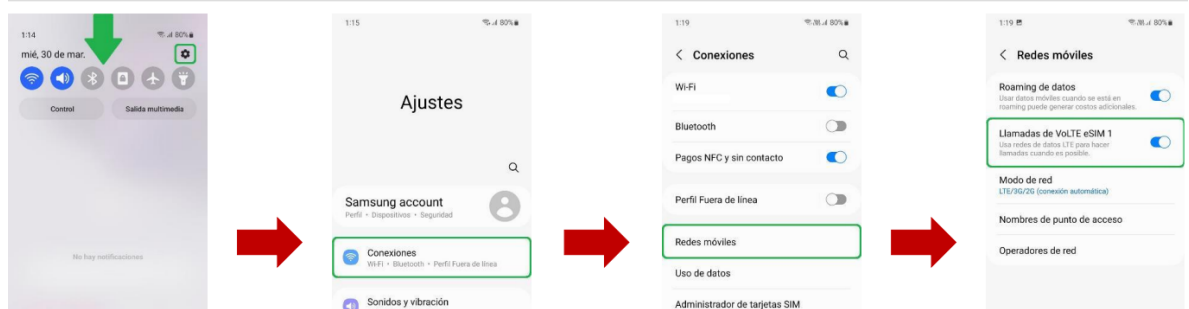
Se muestra el proceso de descarga de eSIM para equipos Samsung.



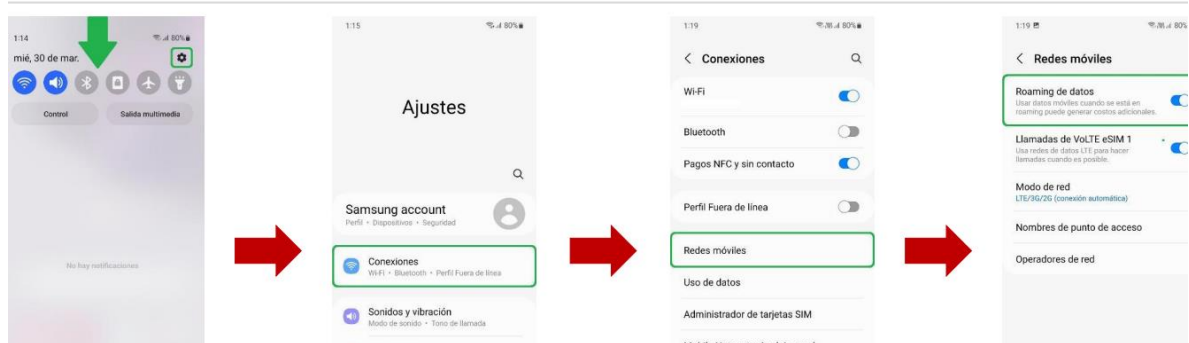
Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 8 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	--------------------



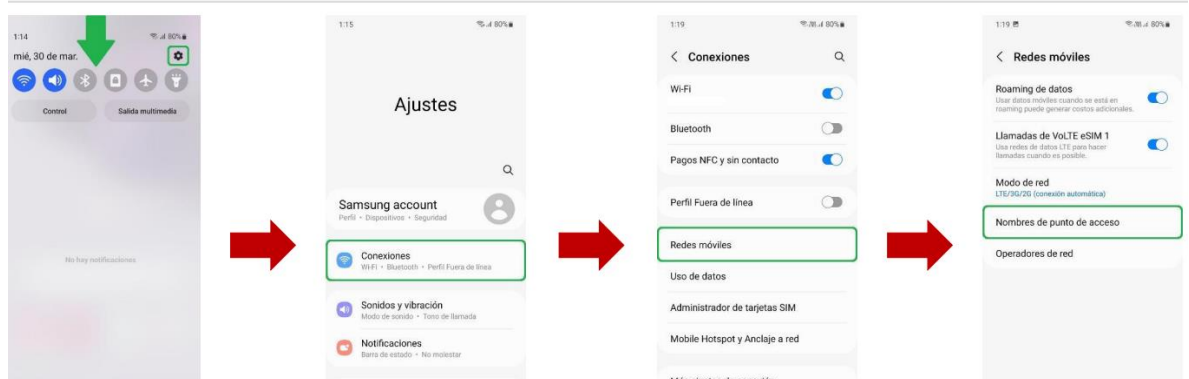
## HABILITAR VOLTE



## HABILITAR ROAMING

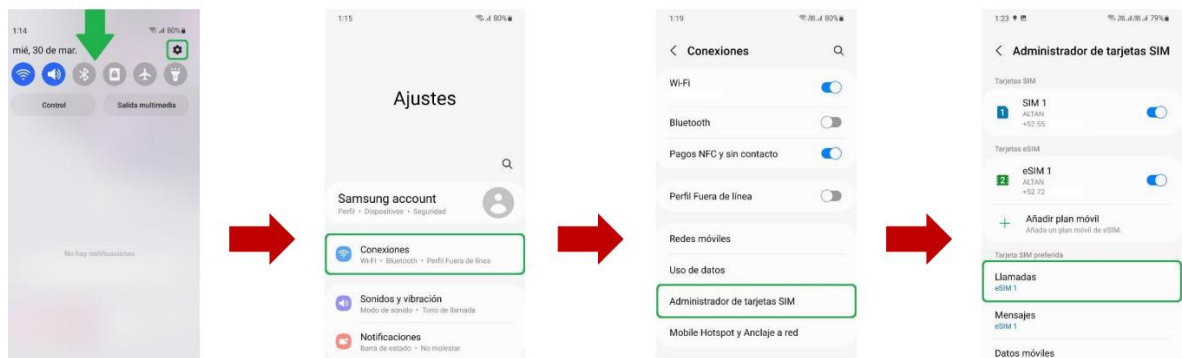


## APN MANUAL



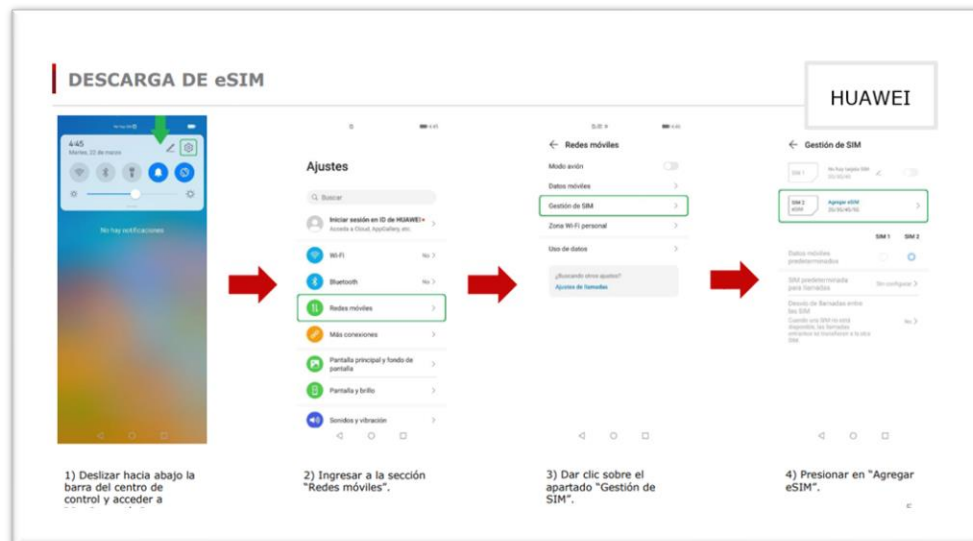
Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 9 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	--------------------

## LÍNEA PRINCIPAL DE LLAMADAS

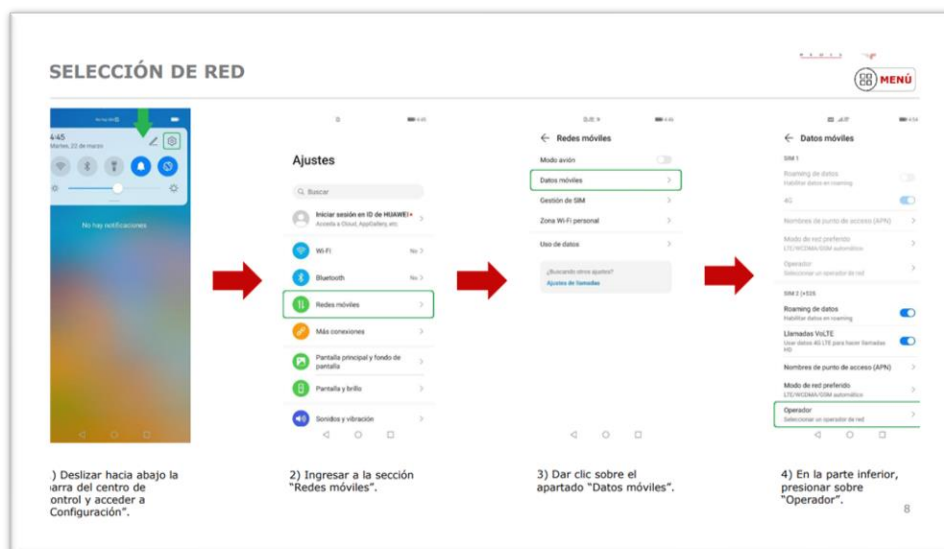
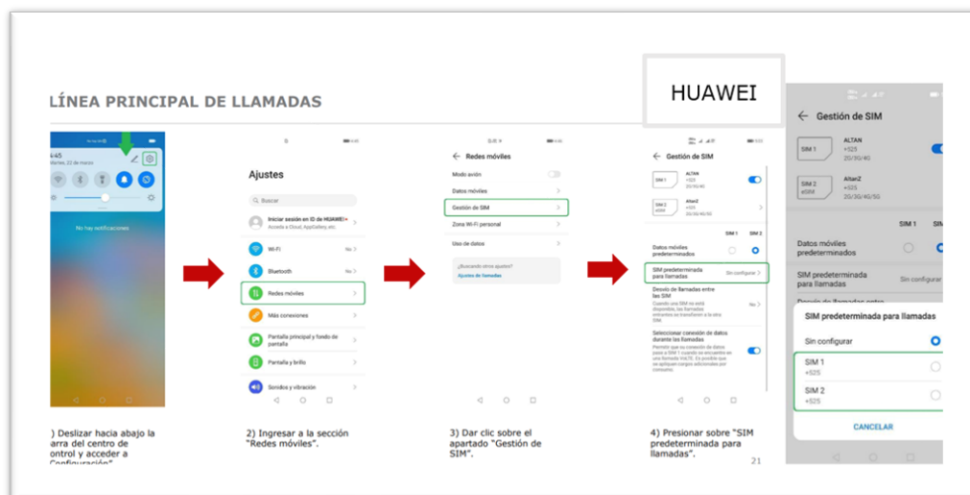
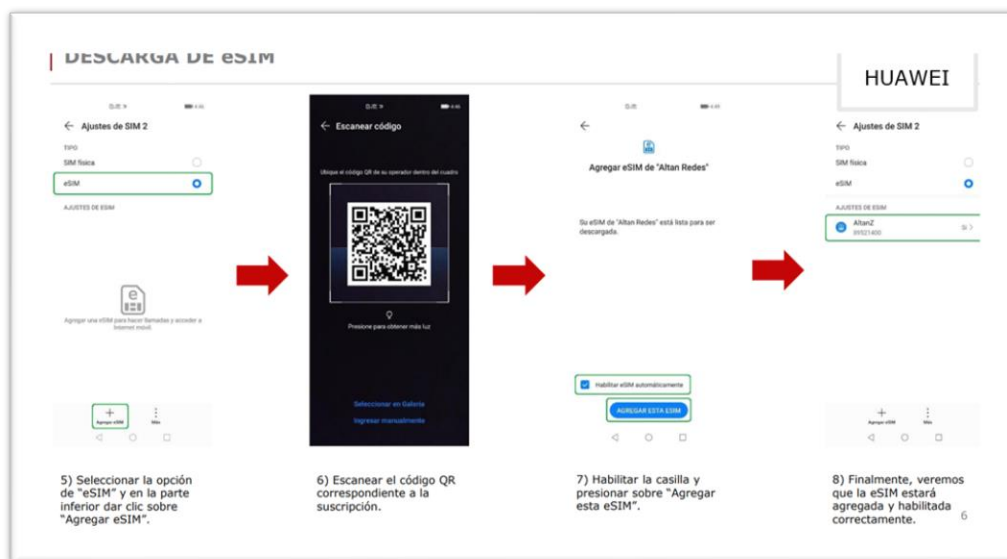


## 6.2 Descarga eSIM-HUAWEI

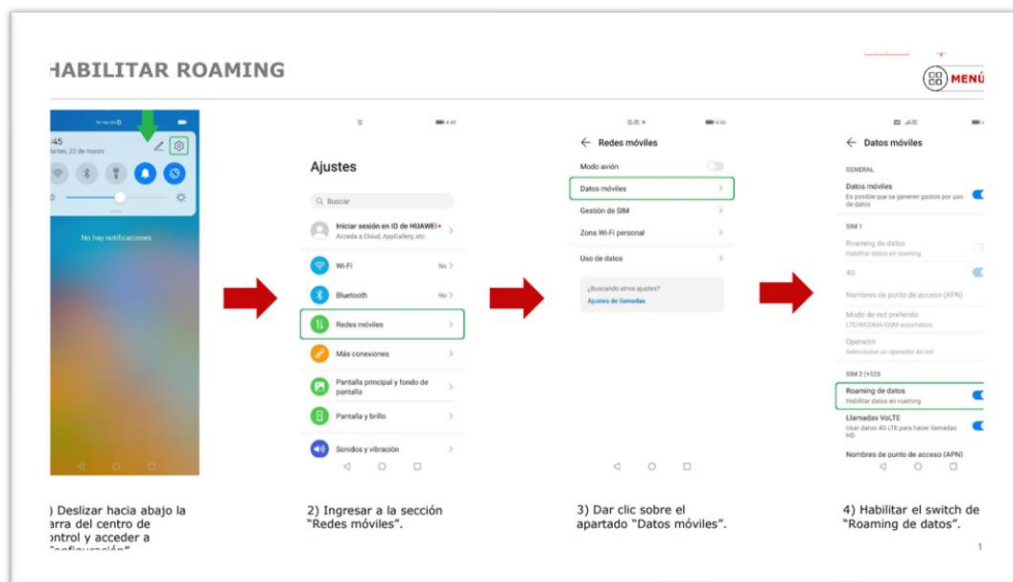
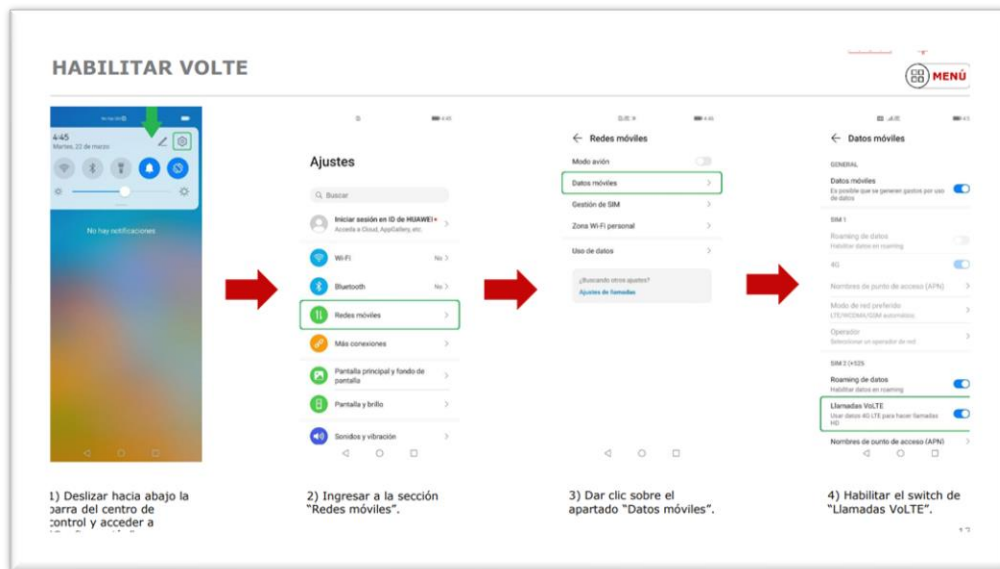
Se muestra el proceso de descarga de eSIM para equipos Huawei.



Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 10 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------



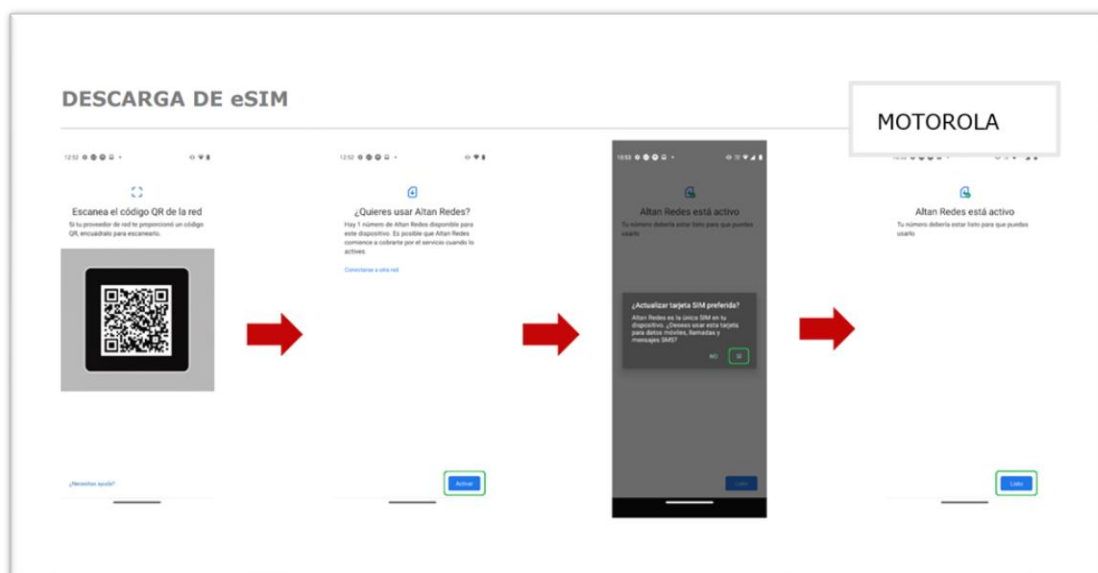
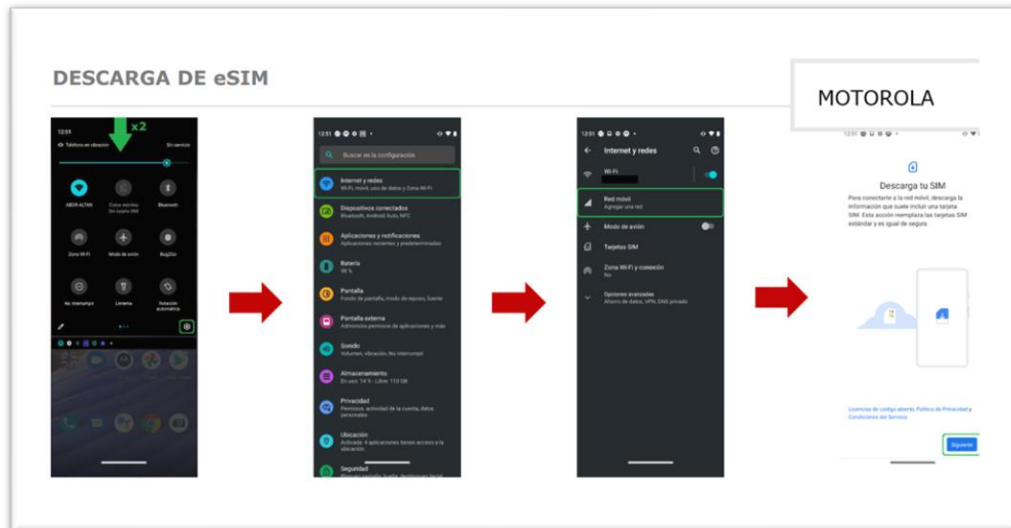
Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 11 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------



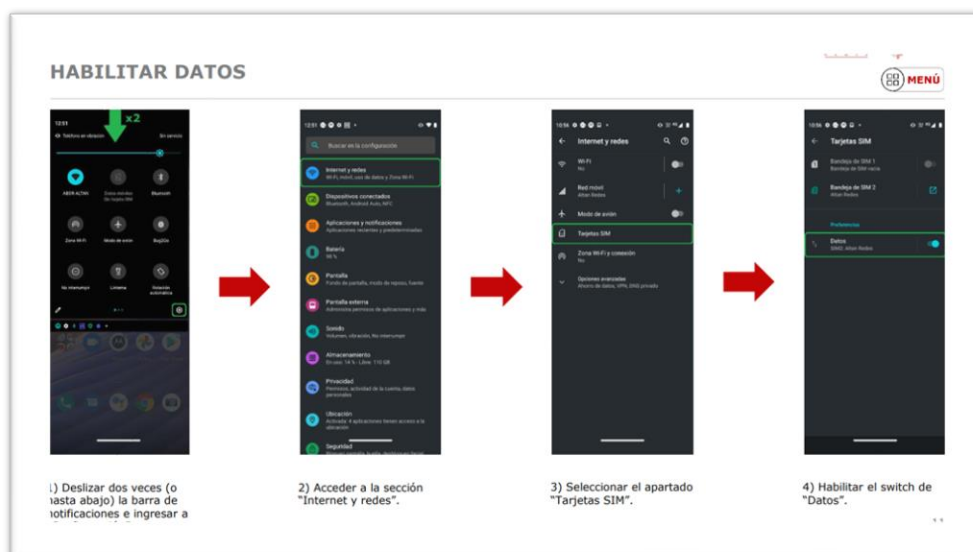
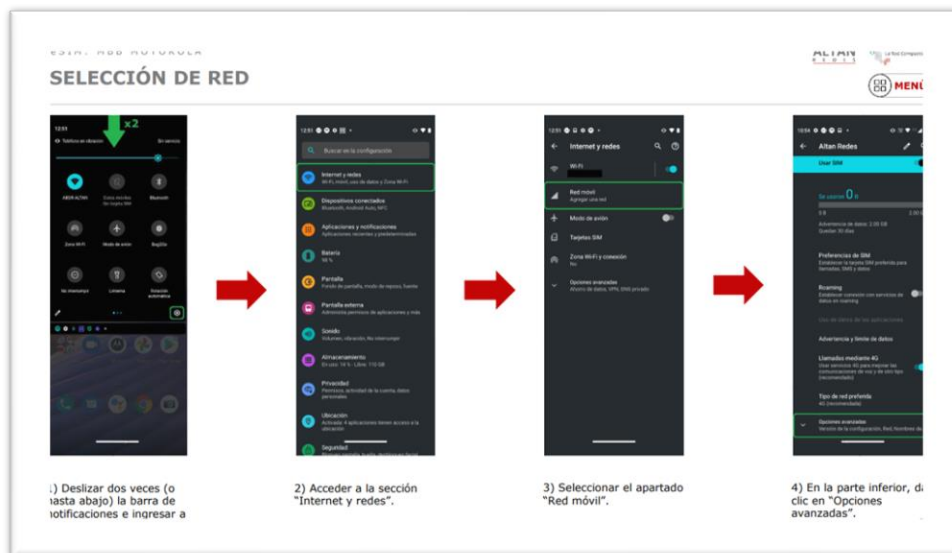
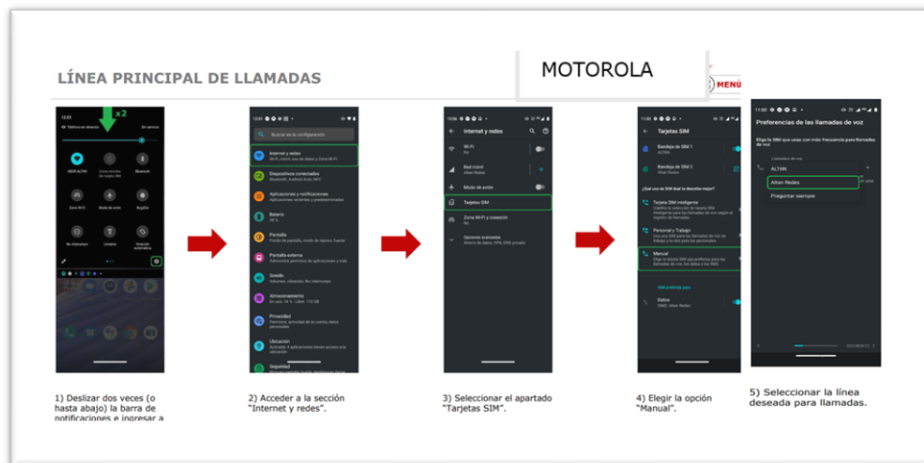
Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 12 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

## 6.3 Descarga eSIM-Motorola

Se muestra el proceso de descarga de eSIM para equipos Motorola.

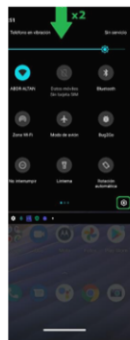


Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 13 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

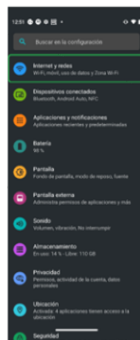


Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 14 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

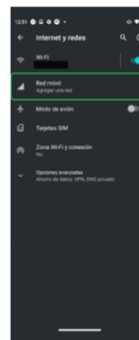
### HABILITAR VOLTE



1) Deslizar dos veces (o esta abajo) la barra de notificaciones e ingresar a configuración.



2) Acceder a la sección "Internet y redes".



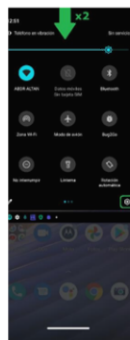
3) Seleccionar el apartado "Red móvil".



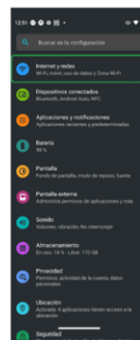
4) Habilitar el switch de "Llamadas mediante 4G".

1

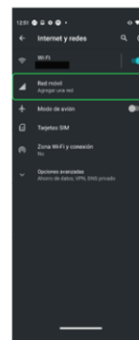
### HABILITAR ROAMING



1) Deslizar dos veces (o esta abajo) la barra de notificaciones e ingresar a configuración.



2) Acceder a la sección "Internet y redes".



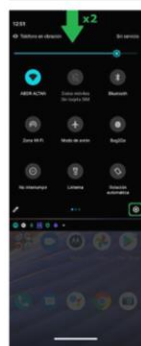
3) Seleccionar el apartado "Red móvil".



4) Habilitar el switch de "Roaming".

1

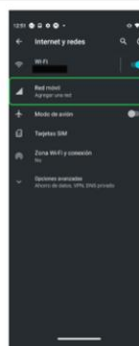
### APN MANUAL



1) Deslizar dos veces (o esta abajo) la barra de notificaciones e ingresar a configuración.



2) Acceder a la sección "Internet y redes".



3) Seleccionar el apartado "Red móvil".



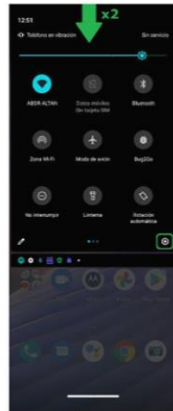
4) En la parte inferior, dar clic en "Opciones avanzadas".

1

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 15 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------



## LÍNEA PRINCIPAL DE LLAMADAS



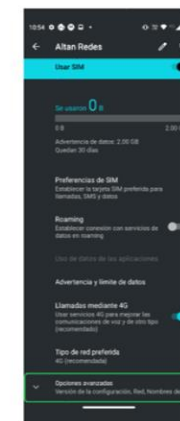
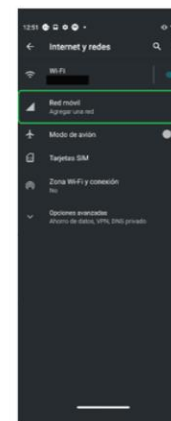
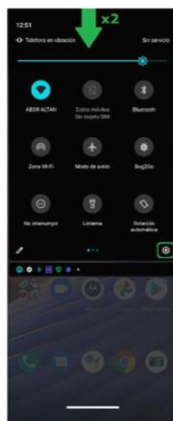
1) Deslizar dos veces (o hasta abajo) la barra de notificaciones e ingresar a

2) Acceder a la sección "Internet y redes".

3) Seleccionar el apartado "Tarjetas SIM".

4) Elegir la opción "Manual".

## ELIMINAR eSIM



1) Deslizar dos veces (o hasta abajo) la barra de notificaciones e ingresar a "Configuración".

2) Acceder a la sección "Internet y redes".

3) Seleccionar el apartado "Red móvil".

4) En la parte inferior, dar clic en "Opciones avanzadas".

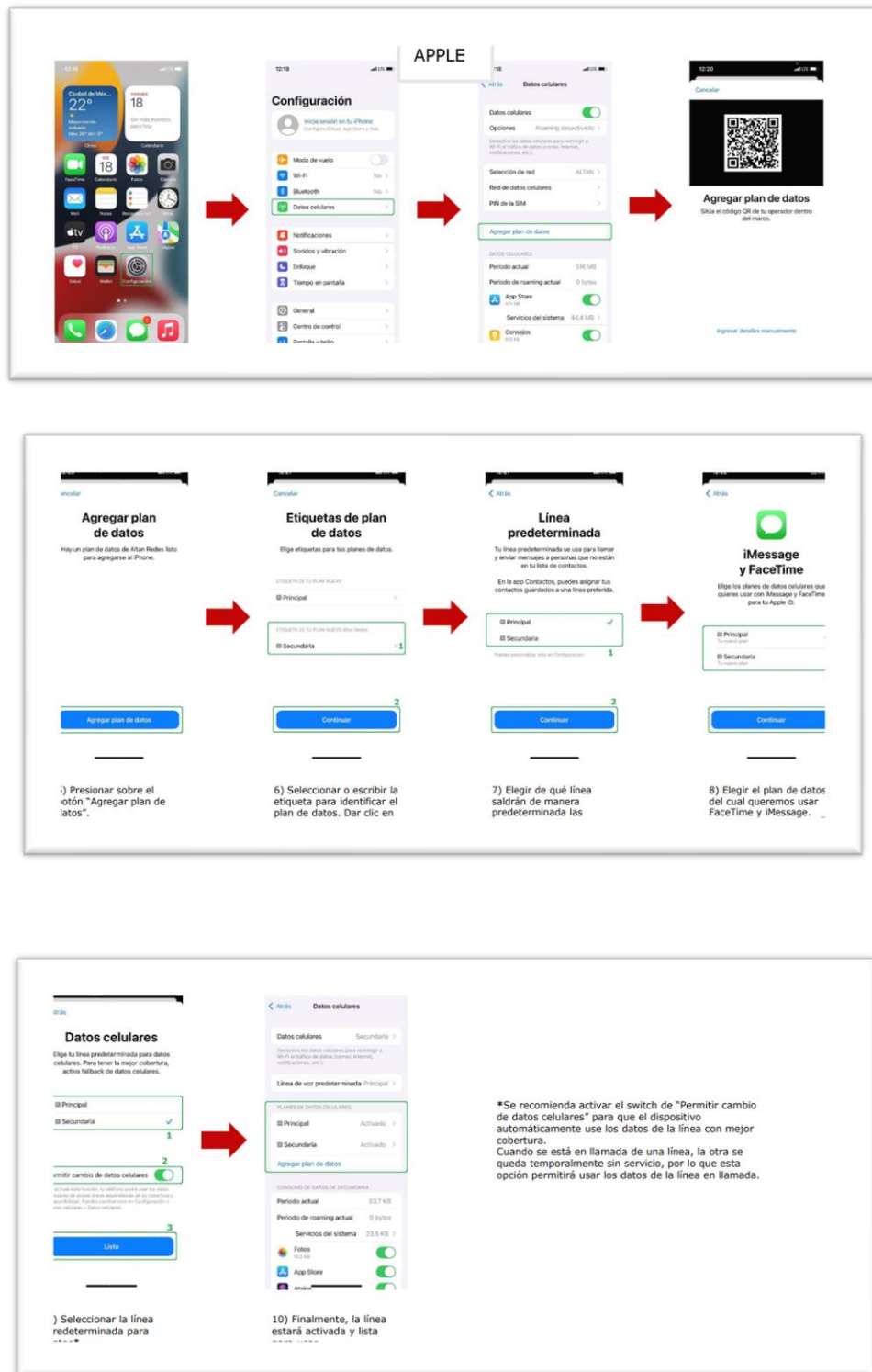
2.

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 16 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

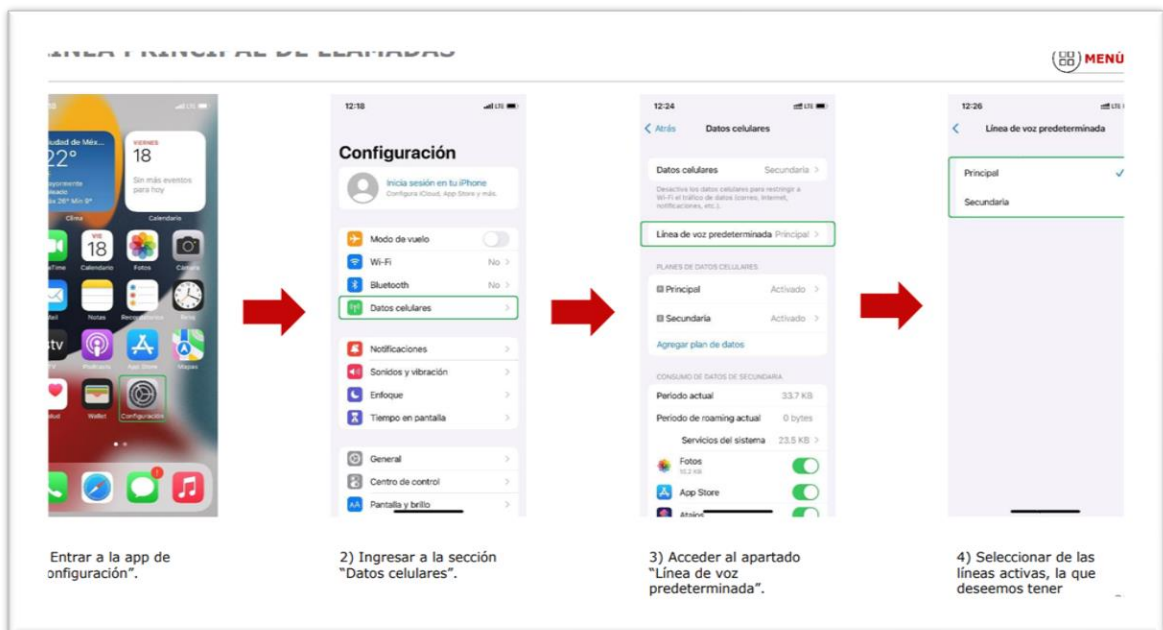
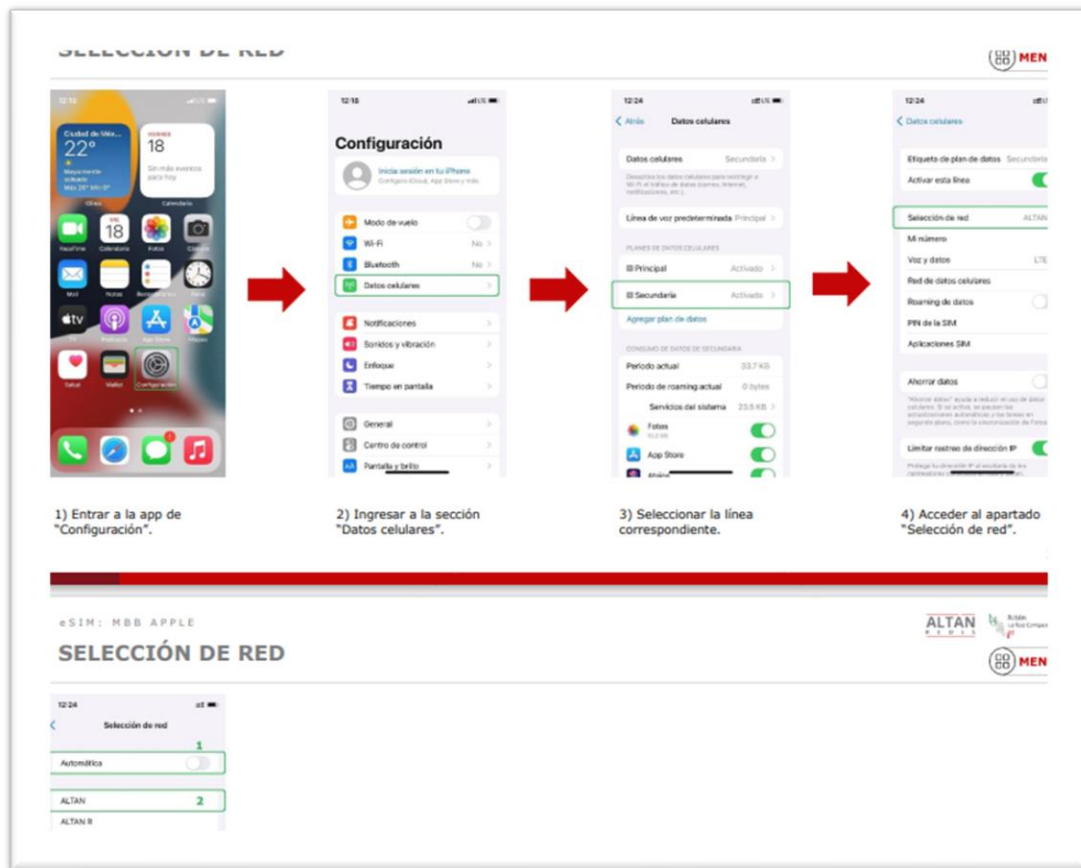


## 6.4 Descarga eSIM-APPLE

Se muestra el proceso de descarga de eSIM para equipos Apple.



Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 17 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------



Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 18 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

### ELIMINAR ESIM

- 1) Entrar a la app de Configuración.
- 2) Ingresar a la sección "Datos celulares".
- 3) Seleccionar la línea correspondiente a la eSIM.
- 4) Deslizar hasta abajo y dar clic sobre el botón "Eliminar plan de datos".
- 5) Finalmente, dar clic nuevamente en "Eliminar plan de datos".

### HABILITAR DATOS

- 1) Entrar a la app de "Configuración".
- 2) Ingresar a la sección "Datos celulares".
- 3) Acceder al apartado "Datos celulares".
- 4) Seleccionar la línea de la cual usaremos los datos.

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 19 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

## 6.5 Descarga eSIM- TABLET APPLE

Se muestra el proceso de descarga de eSIM para tablets Apple.

**DESCARGA DE eSIM**

1) Entrar a la app de "Configuración".

2) Ingresar a la sección "Datos celulares".

3) Dar clic sobre el botón "Agregar un plan".

4) Del listado de operadores que mostrará seleccionar "Otro..."

**DESCARGA DE eSIM**

5) Escanear el código QR correspondiente a suscripción.

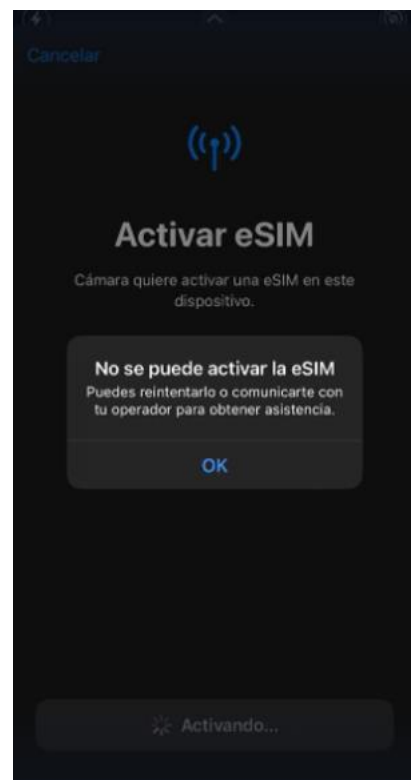
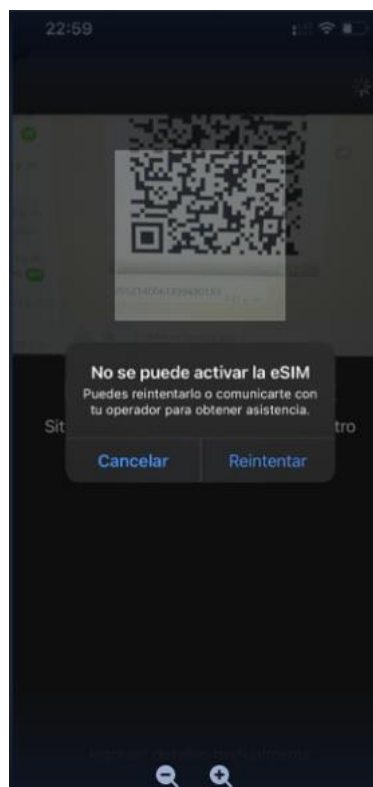
6) Dar clic en el botón "Agregar plan de datos".

7) Finalmente, veremos que nuestra suscripción estará activa y seleccionada.

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 20 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

## 7.0 Posibles errores de verificación eSIM

A continuación, se muestran errores de verificación más comunes.



Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 21 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

## 8.0 Troubleshooting eSIM

En caso de recibir un incidente correspondiente a una descarga fallida de eSIM realizar los siguientes pasos:

1. Valide que el equipo donde se escaneo el código QR sea compatible con la tecnología eSIM, equipo deberá de estar considerado dentro de las marcas y modelos compatibles. (Revisar apartado 4.0 de este documento)
2. El equipo deberá ser compatible con la red ALTÁN.
3. Valide que el equipo se encuentra liberado, sin SIM Lock / sin bloqueo por algún otro operador).
4. Valide que no el equipo no tenga actualizaciones pendientes.
5. Se recomienda actualizar el sistema a la última versión disponible.
6. Se puede dar de alta más de 1 e-SIM en el dispositivo (depende de la marca y modelo). Sin embargo, solo es posible tener activa una e-SIM a la vez.
7. Valide que el equipo se encuentra conectado a una RED WIFI. (Mandatorio)
8. Realizar nuevamente el escaneo junto con el usuario final, tomando en cuenta las consideraciones descritas en el manual de cada marca (Hay que considerar que, al realizar una descarga fallida, por default el código se liberará nuevamente después de 30 min, para que se considere antes de realizar la prueba)

**Nota: Es importante que el usuario se encuentre conectado a una red wifi/datos sin restricciones.**

En caso de realizar la validación y que persista el error, proporcionar otro código QR al cliente final, para descartar que sea un tema del equipo o de ese código QR en particular. Si la falla persiste levantar un ticket vía Remedy.

### 8.1 Levantar Ticket Remedy

Una vez que se confirme que el equipo del usuario cumple con las especificaciones descritas y muestra alguna incidencia o error se deberá de canalizar la falla por medio de un TT en Remedy con las siguientes categorías.

Es importante se incluyan los siguientes datos en el TT y levantar el TT con la siguiente categoría:

- **Sistemas C - Error en Activación – Esim**

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 22 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

**iPhone:**

- Código QR escaneado
- Captura de pantalla del error
- Lugar de compra / cuenta con SW de otro operador
- Captura de pantalla del Modelo, Submodelo y Carrier
- Versión de IOS
- IMEI / EID (equipo)
- IMSI / ICCID (eSIM)

**Samsung:**

- Código QR escaneado
- Captura de pantalla del error
- Captura de pantalla de la marcación \*#1234#
- Menú: Ajustes-->Acerca del teléfono-->Información del software (captura de pantalla de TODA la información)
- Lugar de compra / cuenta con SW de otro operador
- IMEI / EID (equipo)
- IMSI / ICCID (eSIM)

**Huawei:**

- Código QR escaneado
- Captura de pantalla del error
- Submodelo
- Versión de SW
- Lugar de compra / cuenta con SW de otro operador
- IMEI / EID (equipo)
- IMSI / ICCID (eSIM)

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 23 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------

**Motorola:**

- Código QR escaneado
- Captura de pantalla del error
- Submodelo
- Versión de SW
- Lugar de compra / cuenta con SW de otro operador
- IMEI / EID (equipo) ➤ IMSI / ICCID (eSIM)

Altán   SaC   PMO	Código: DSC-CIC-ML-0001	Elaboración: 12/02/2020	Actualización: 14/10/2022	Versión: 2	Página: 24 de 24
-------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------	---------------------