

Cambio de SIM

- Para realizar un cambio de SIM se requiere lo siguiente:

- ✓ Contexto:

- Opción 1: <http://d16sisactweb-sisact-transforma.apps.preprod.telcelcloud.dt/SisactWeb/faces/login.xhtml>
 - Opción 2: <http://10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/login.xhtml>

- ✓ Usuario de acceso (Gestión de permisos por persona):

- R9: VG2G09L | FV: PRUDAT
 - DEUR: VIHGO65 | FV: RFGP001

- ✓ Precondiciones:

- 1. Línea con estatus activa en Plazo Libre o Libre con Equipo, sin adeudos, con o sin equipo arrendado o financiado y con esquema Abierto (Pospago) o Controlado (Mixto).
 - 2. ICCID con estatus “DISPONIBLE” para la región.

• Ejemplo de Solicitud de Insumos



SOLICITUD DE INSUMOS

FECHA DE SOLICITUD: DD/MM/AAAA

TRACK DE PRUEBAS: MR o Proyecto

REQUERIMIENTO: Nombre del proyecto o requerimiento

PROPOSITO: Pruebas E2E o UAT

INFORMACION DEL SOLICITANTE:

NOMBRE: Nombre del Analista o quien realiza la solicitud

TEL. DE CONT/

CUENTA DE CORREO: [Correo electrónico del analista](#)

PUESTO: Puesto del Analista

JEFE INMEDIATO: Jesús Valverde

AREA: Syste Test

ID	Nombre del Caso de Prueba	Precondiciones	FOLIO SISAP / Proyecto	Identificar Caso de Prueba en	numero de Defecto (Aplica solo)	Proceso de Negocio	Ambiente	TIPO DE PRUEBA			Región	Canal	Cantidad de Insumos	¿Linea Migrada?	Oferta Primaria	Oferta secundaria	Tipo de Proyecto
								IOT	E2E	UAT							
8	Cambio de SIM	1.Línea activa, sin adeudos en esquema pospago. 2. ICCID con estatus inicial.				Cambio de SIM	Real		X	X	R9 o R1	DAT	1	NO	Indistinto	Indistinto	NINGUNO

Tipo de Plazo	Duración de plazo	Ciclo de Facturación	Tipo de Forma de Pago	¿Requiere Equipo?	¿Requiere Financiamiento?	¿Se requiere Puntos CA: en caso	¿Se requiere Carga a la White List?	¿Se requiere Folio SERTEC?	¿Periodo de uso del insumo? Una
Libre con Equipo	18 o 24	Indistinto	Efectivo	Sí	Sí	No	No	No	

- Acceder al sistema

1. Capturar Usuario
2. Capturar Contraseña
3. Seleccionar la Región

4. Presionar para iniciar sesión

The screenshot shows a web browser window with the Telcel logo at the top left. The login form contains the following fields: 'Nombre de usuario' with the value 'VG2C0BU', 'Contraseña' with masked characters, and 'Región' with a dropdown menu showing '9'. Below these fields is a blue button labeled 'INICIAR SESIÓN'. A green arrow points from the text '4. Presionar para iniciar sesión' to this button. The background of the page features a photograph of four people (three women and one man) smiling and posing for a selfie. At the bottom left, there is a small text block with legal disclaimers and the version 'SISACT v25.9.2 H:212 - P:0'. The Windows taskbar is visible at the very bottom, and the system clock in the bottom right corner shows '04:46 p. m. 10/09/2025'.

- Seleccionar el trámite a ejecutar



- Autenticación del Cliente

The screenshot displays a web browser window with the address bar showing '10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml'. The page features a blue sidebar with navigation icons and a top header with a notification bell, the text 'PRUDAT VG2G0BU', and a circular logo 'R9'. A central modal window titled 'Ingresa los datos del cliente' contains the following elements:

- Trámite: Cambio Sim**
- Numero Telefonico *** with an input field containing '5619841291'.
- BUSCAR** button.

Two green callout boxes with arrows point to the input field and the 'BUSCAR' button, respectively:

1. Capturar la línea
2. Presionar para validar la línea

The Windows taskbar at the bottom shows the time as 01:54 p. m. on 12/09/2025.

- Ingreso al trámite

1. Se muestran los campos para la captura del trámite

The screenshot shows a web browser window with three tabs: 'Página de portal BES', 'Index', and 'Index'. The address bar shows '10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml'. The page header includes a user profile bar with '5619841291', 'WHITNEY MURILLO FORD', and 'POSPAGO'. To the right are icons for a wallet, a bell, and a user profile labeled 'PRUDAT VG2G0BU' and 'R9'. A sidebar on the left contains icons for a person, a smartphone, a bar chart, and a trash can. The main content area is titled 'Equipo > Cambio de SIM'. It features a toggle switch for 'Consultar compatibilidad eSIM en equipo actual'. Below this are three input fields: 'Motivo de Cambio *' with a dropdown menu showing '-Seleccione-', 'Identificador de SIM *' with a text box, and 'Observaciones' with a larger text box. A blue button labeled 'CAMBIAR SIM' is positioned at the bottom right of the form area. The Windows taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating 01:55 p. m. on 12/09/2025.

- Selección de motivo del cambio

1. Seleccionar el motivo de "CAMBIO DE SIM A SIM"

Nota: Los motivos de cambio pueden diferir entre una SIM Física y una ESIM dependiendo de cual SIM tenga la línea antes de realizar el cambio.

Equipo > Cambio de SIM

☐ Consultar compatibilidad eSIM en equipo actual

Motivo de Cambio *

-Seleccione-

-Seleccione-

CAMBIO DE SIM A SIM

Observaciones

CAMBIAR SIM

PRUDAT VG2G0BU R9

01:55 p. m. 12/09/2025

- Captura de la nueva SIM

Página de portal BES

Index

Index

No seguro 10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml

5619841291 WHITNEY MURILLO FORD POSPAGO

PRUDAT VG2G0BU R9

Equipo > Cambio de SIM

☐ Consultar compatibilidad eSIM en equipo actual

Motivo de Cambio *

CAMBIO DE SIM A SIM

Identificador de SIM *

8952020224390974844

Validado

Observaciones

CAMBIAR SIM

1. Capturar la SIM nueva

2. Presionar para realizar el cambio de SIM

01:56 p. m. 12/09/2025

• Confirmación del Cambio de SIM

The screenshot displays a web application interface for a SIM change process. At the top, a header bar shows the user's phone number (5619841291), name (WHITNEY MURILLO FORD), and location (POSPAGO). The main content area is titled "Equipo > Cambio de SIM". It includes a toggle for "Consultar compatibilidad eSIM en equipo actual", a dropdown menu for "Motivo de Cambio" (set to "CAMBIO DE SIM A SIM"), and a text input for "Identificador de SIM" (8952020224390974844) which is marked as "Validado". A "Confirmación" dialog box is overlaid, asking "Se ha seleccionado un CAMBIO DE SIM A SIM ¿Desea continuar?". The dialog has two buttons: "CANCELAR" and "CONTINUAR". A green arrow points from a text box below to the "CONTINUAR" button. The text box contains the instruction: "2. Presionar 'CONTINUAR' para confirmar el cambio". The browser's address bar shows the URL "10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml". The system tray at the bottom right shows the time "01:56 p. m." and the date "12/09/2025".

Página de portal BES

Index

Index

No seguro 10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml

5619841291 WHITNEY MURILLO FORD POSPAGO

PRUDAT VG2G0BU R9

Equipo > Cambio de SIM

Consultar compatibilidad eSIM en equipo actual

Motivo de Cambio *

CAMBIO DE SIM A SIM

Identificador de SIM *

8952020224390974844

Validado

Observaciones

Confirmación

Se ha seleccionado un CAMBIO DE SIM A SIM ¿Desea continuar?

CANCELAR CONTINUAR

2. Presionar "CONTINUAR" para confirmar el cambio

01:56 p. m.
12/09/2025

- Pantalla Fin Trámite

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml". The page header includes a user profile bar with the name "WHITNEY MURILLO FORD" and the location "POSPAGO", along with a "PRUDAT VG2G0BU" status and a "R9" icon. A vertical sidebar on the left contains icons for user profile, mobile device, bar chart, warning, notifications, and a lock. The main content area is titled "Cambio de SIM" and features a large green arrow pointing from a text box to the "FOLIO SISACT 15" label. The text box contains the instruction "1. Validar el Folio SISACT asignado". Below this, there are labels for "N° ORDEN", "ESTATUS ORDEN", "ID EVALUACIÓN", and "ESTATUS TRAMITE", each followed by a smiley face icon. The "ID EVALUACIÓN" and "ESTATUS TRAMITE" labels are followed by the text "NO APLICA". At the bottom, there is a section labeled "Hoja de formato *" with two buttons: "IMPRESA" and "DIGITAL". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 01:56 p. m. on 12/09/2025.

Página de portal BES x Index x Index x +

No seguro 10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml

5619841291 WHITNEY MURILLO FORD POSPAGO

PRUDAT VG2G0BU R9

Cambio de SIM

1. Validar el Folio SISACT asignado → FOLIO SISACT 15

N° ORDEN 😊 ESTATUS ORDEN 😊 ID EVALUACIÓN NO APLICA ESTATUS TRAMITE NO APLICA

Hoja de formato *

IMPRESA DIGITAL

01:56 p. m. 12/09/2025

• Generación de la Hoja Formato

Página de portal BES Index Index

No seguro 10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml

5619841291 WHITNEY MURILLO FORD POSPAGO

PRUDAT VG2G0BU R9

Cambio de SIM

FOLIO SISACT 15

ESTATUS ORDEN

ID EVALUACIÓN NO APLICA

ESTATUS TRAMITE NO APLICA

Hoja de formato *

IMPRESA DIGITAL

Recuerda que si continúas con este tipo de impresión, debes presentar el expediente en papel para comprobar el trámite.

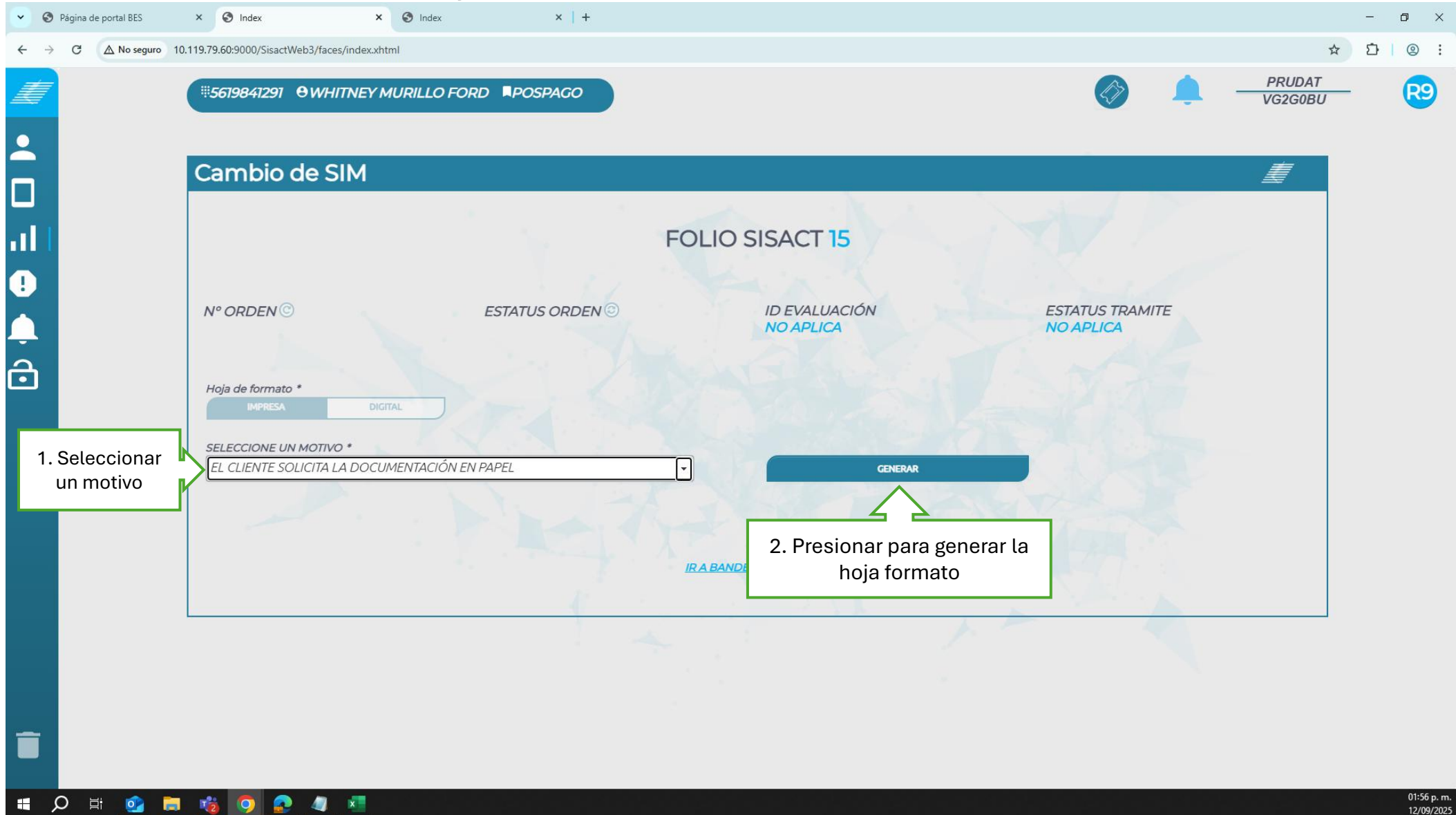
CONTRATO DIGITAL CONTINUAR IMPRESION EN PAPEL

1. Seleccionar la opción de "IMPRESA"

2. Presionar para continuar con la impresión de la hoja formato

01:56 p. m. 12/09/2025

- Generación de la hoja formato



The screenshot displays a web application interface for a SIM change process. The browser's address bar shows the URL `10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml`. The application header includes a user profile section with the phone number `5619841291`, the name `WHITNEY MURILLO FORD`, and the location `POSPAGO`. On the right, there are icons for a document, a bell, and a status indicator `PRUDAT VG2G0BU` with a `R9` badge.

The main content area is titled **Cambio de SIM** and features a large background graphic of a SIM card. The text **FOLIO SISACT 15** is displayed in the upper right. Below this, there are four fields: **N° ORDEN**, **ESTATUS ORDEN**, **ID EVALUACIÓN** (with the value `NO APLICA`), and **ESTATUS TRAMITE** (with the value `NO APLICA`).

The **Hoja de formato *** section contains two tabs: **IMPRESA** and **DIGITAL**. Below the tabs is a dropdown menu labeled **SELECCIONE UN MOTIVO *** with the selected option `EL CLIENTE SOLICITA LA DOCUMENTACIÓN EN PAPEL`. A green arrow points from the annotation "1. Seleccionar un motivo" to this dropdown menu.

To the right of the dropdown menu is a blue **GENERAR** button. A green arrow points from the annotation "2. Presionar para generar la hoja formato" to this button.

At the bottom right of the application area, there is a link labeled `IR A BANDERAS`. The Windows taskbar at the bottom shows the time as `01:56 p. m.` on `12/09/2025`.

• Validación y firma de la hoja formato

5619841291 WHITNEY MURILLO FORD POSPAGO PRUDAT VG2G0BU R9

Cambio de SIM

Hoja de formato

1. Validar la información del cliente

2. Validar la información del cambio de SIM

4. Presionar para concluir la firma de la hoja formato

telcel

RESUMEN DE ORDEN

Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
Lago Zurich No.245, Col. Ampliación Granada, C.P. 11529
CDMX, México. | RFC: RDI-841003-QJ4 | www.telcel.com

DATOS DEL CLIENTE	
Nombre del Cliente, Razón Social y/o Denominación	WHITNEY MURILLO FORD
Número de Cuenta	1108584003
Número de Celular	5619841291

CAMBIO DE SIM CARD	
Número de orden	
Distribuidor o CAC	PRUDAT
Vendedor	VG2G0BU
Fecha y hora del trámite	2025-09-12 13:56
Nueva SIM Card	8952020224390974844

CONTINUAR

01:57 p. m.
12/09/2025

• Generación de la orden

Página de portal BES Index Index

No seguro 10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml

5619841291 WHITNEY MURILLO FORD POSPAGO

PRUDAT VG2G0BU R9

Cambio de SIM

FOLIO SISACT 15

N° ORDEN ©
90100000026418044

ESTATUS ORDEN ©

ID EVALUACIÓN
NO APLICA

ESTATUS TRAMITE
NO APLICA

GENERAR

IR A BANDEJA DE ESTATUS

1. Al concluir con la firma de la hoja formato, validar el número de orden generado

2. Presionar el botón de actualizar para validar el estatus de la orden

01:57 p. m.
12/09/2025

- Finalización del Trámite

The screenshot shows a web browser window with the URL `10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml`. The page header includes a user profile for **WHITNEY MURILLO FORD** with ID **5619841291** and a **POSPAGO** status. The main content area is titled **Cambio de SIM** and displays **FOLIO SISACT 15**. It shows the order number **N° ORDEN 90100000026418044** and its status **ESTATUS ORDEN COMPLETADA**. Other fields include **ID EVALUACIÓN NO APLICA** and **ESTATUS TRAMITE NO APLICA**. A green box highlights the **ESTATUS ORDEN COMPLETADA** field with the text: **1. Validar que se muestre el estatus de la orden "COMPLETADA"**. Below this, there is a **Hoja de formato** section with a **IMPRESA** button and a **SELECCIONE UN MOTIVO** dropdown menu showing **EL CLIENTE SOLICITA LA DOCUMENTACIÓN**. A **GENERAR** button is also present. At the bottom, there is a link **IR A BANDEJA DE ESTATUS**. The browser's address bar shows **No seguro** and the page is loaded from a local IP address.

- Validación del trámite en CRM

1. Consultar la línea

2. Validar que se muestre con estatus activo

telcel | TELCEL

Mi Área de Trabajo | Vista de 360 Grados

CRYSTAL BARKER CROSS
• TELCEL LIBRE 3
5579570525
●●● Error en consulta de campañas

Descripción General

- Cliente
- Suscripción
- Cuenta
- Fa
- Or
- Re

Saldo Total
\$0.00
Saldos

CARGOS NO FACTURADOS
\$ 47.08
Registro De Detalles De Llamada

Ciclo de Facturación
11 de cada mes

INFORMACIÓN BÁSICA

Canal de Pago Efectivo	Tipo de relación Pospago	Tipo de Documento de Identificación IFE/INE
Número de Documento de Identificación IDMEX4587239810	Correo Electrónico jesus.ceja@neoris.com	Periodo en servicio Menos de un mes
Estatus Activo	Tipo de Proyecto NINGUNO	Bandera de Proceso de Cobranza Bueno sin Historia
<input checked="" type="checkbox"/> Esquema nuevo IFT		

Más >

ATAJOS

[Bloquear y Desbloquear IMEI](#) [Cambio de Tarjeta SIM](#) [Reactivación o Suspensión de suscripción por ROEXT](#) [Reactivar Suscripción por Suspensión](#)

Copyright (C) Huawei Technologies co., Ltd. 2025. Todos los derechos reservados.

10:02 a. m.
10/04/2025

- Validación del trámite en CRM

1. Consultar la información de la Suscripción

1. Validar que se muestre la nueva SIM"

INFORMACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN | OFERTA | HISTORICO DE CASOS | HISTORIAL DE NÚMEROS DE TELÉFONO | LISTA DE CONTRATOS | HISTORIAL DE ESTATUS | REGIS ...

INFORMACIÓN BÁSICA

Número de Teléfono 5579570525	No. De Tarjeta SIM/ eSIM 8952020224391967433	Estatus Activo (10/04/2025 07:59:43)
ID de la Cuenta Predeterminada 5100001108548000	Tipo de Red GSM	Motivo de la Orden
Tipo de relación Pospago	Indicador de Portabilidad Comun	Indicador de Oferta 3
Tipo de Suscripción Individual	TELCEL LIBRE 3	Piazo de Activación N/A
Marca Comercial Pospago	Fecha de Activación Pos/Mix 05/04/2025	Idioma IVR Español
Fecha de Alta 05/04/2025	Fecha de vencimiento N/A	¿Desea obtener información de las promociones más recientes? Sí
Idioma Escrito Español	Canal de Contacto Preferido	Red Social
ARPU	Puntos de Lealtad	IMEI
Marca y Modelo	Modelo	Región R09 - METROPOLITANA - CIUDAD DE MEXICO - CUAUHT...
Contrato	Legado	

- Validación del trámite en CRM

1. Presionar los 3 puntos (...)

2. Seleccionar la opción de "GESTIÓN DE SIM"

Copyright (C) Huawei Technologies co., Ltd. 2025. Todos los derechos reservados.

07:01 p. m.
19/09/2025

The screenshot displays the Telcel CRM portal interface. At the top, the browser address bar shows the URL: https://10.59.10.213/oc/bes/sm/portal/home.html?timestamp=1758328053451. The page header includes the Telcel logo and navigation links. The main content area is divided into a left sidebar and a central panel. The sidebar contains a user profile for Whitney Murillo Ford, a list of navigation items (Descripción General, Cliente, Suscripción, Cuenta, Facturación, Órdenes, Registros De Contacto), and a message about a campaign query error. The central panel displays subscription information for 'TELCEL LIBRE 3' (5565016289). It includes a top navigation bar with links like 'Bloquear y Desbloquear IMEI', 'Reactivar Suscripción', etc. Below this is a tabbed interface with 'INFORMACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN' selected. The main content area shows a table of subscription details, including phone number, account ID, type of relationship, and activation date. A dropdown menu is open on the right side of the page, showing options like 'REGISTROS DE DETALL...', 'RELACIÓN DE PAGO', and 'GESTIÓN DE SIM'. A green box highlights the 'GESTIÓN DE SIM' option, and another green box points to the three dots menu icon at the top right of the page.

INFORMACIÓN BÁSICA	
Número de Teléfono	5565016289
No. De Tarjeta SIM/ eSIM	8952020224390974844
ID de la Cuenta Predeterminada	900001109515001
Tipo de relación	Abierto
Tipo de Suscripción	Individual
Marca Comercial	Abierto
Fecha de Alta	18/08/2025
Idioma Escrito	Español
ARPU	
Tipo de Red	GSM
SIMCARD	4G
Oferta primaria	TELCEL LIBRE 3
Fecha de Activación Pos/Mix	18/08/2025
Fecha de vencimiento	N/A
Canal de Contacto Preferido	Correo electrónico
Puntos de Lealtad	
Indicador de Portabilidad	Comun
Indicador de Oferta	3
Plazo de Activación	N/A
Idioma IVR	Español
¿Desea obtener información de las promociones más recientes?	No
Red Social	

- Validación del trámite en CRM

Web browser showing the Telcel CRM portal. The URL is <https://10.59.10.213/oc/bes/sm/portal/home.html?timestamp=1758328053451>. The page displays user information for Whitney Murillo Ford, a Telcel Libre 3 subscriber with number 5565016289. The interface includes a sidebar with navigation options like Descripción General, Cliente, Suscripción, Cuenta, Facturación, Órdenes, and Registros De Contacto. The main content area shows a list of services and a section for SIM card management. Two green boxes highlight specific steps: '1. Validar la nueva SIM' and '2. Validar la fecha de actualización'.

1. Validar la nueva SIM

2. Validar la fecha de actualización

Nombre del Recurso	ICCID	IMS
SIM CARD	8952020224390974844	334020117126096

Estatus de la Tarjeta Utilizado	Fecha de Modificación	PIN1
Utilizado	12/09/2025 15:27:44	1111

PIN2	PUK1	PUK2
9265	98536418	32205050

Copyright (C) Huawei Technologies co., Ltd. 2025. Todos los derechos reservados.

07:03 p. m.
19/09/2025

- Validación del trámite en CRM

1. Presionar "BUSCAR" para consultar las ordenes

2. Validar que la orden se muestre completada

USO CONFIDENCIAL 99899

USO CONFIDENCIAL 99899

WHITNEY MURILLO FORD
TELCEL LIBRE 3
5565016289

Configuración de Página | Solicitud Guardada | 99899 | (21)

Mi Área de Trabajo | Vista de 360 Grados

ID de la Orden: 90100000026418044
Número de Teléfono: 5619841291
*Fecha de Inicio: 12/09/2025 00:00:00
Estatus:
Tipo de Orden:

Buscar Restablecer Exportar

ID de la Orden	Número de Teléf...	Tipo de Orden	Crear fecha	Estatus de Ent...	Estatus de I...	Fecha de Estatus	Canal de Ventas	Nombre del Op...	Fuerza de venta
90100000026418044	5619841291	Cambio de Tarjeta ...	12/09/2025 11:57:14	Completado		12/09/2025 11:57:22	Distribuidor	PRUDAT-PRUE...	PRUDAT

En total: 1

10 < 1 > 1 Ir

Copyright (C) Huawei Technologies co., Ltd. 2025. Todos los derechos reservados.

07:05 p. m.
19/09/2025