

# 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: VIHG065 | 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: <a href="#">Correo electrónico del analista</a> | PUESTO: Puesto del Analista |
| JEFE INMEDIATO: Jesús Valverde                                    | AREA: Syste Test            |

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

| Tipo de Plazo    | Duración d 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 d uso del insumo? Una |
|------------------|------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Libre con Equipo | 18 o 24          | Indistinto           | Efectivo              | Sí                | Sí                        | No                             | No                                  | No                         |                                |

- Acceder al sistema

The image is a composite of two screenshots. On the left, a screenshot of a Telcel login page is displayed in a browser window. The page features the Telcel logo at the top, followed by input fields for 'Nombre de usuario' (VG2G0BU), 'Contraseña' (redacted), and 'Región' (9). A green callout box labeled '1. Capturar Usuario', '2. Capturar Contraseña', and '3. Seleccionar la Región' points to these fields. A green arrow points from this box to a green callout box labeled '4. Presionar para iniciar sesión' pointing to the 'INICIAR SESIÓN' button. At the bottom of the login page, there is a small disclaimer in Spanish. On the right, a photograph shows four diverse individuals (three women and one man) smiling and posing for a selfie. The man on the far right is holding a smartphone and taking the photo.

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

4. Presionar para iniciar sesión

INICIAR SESIÓN

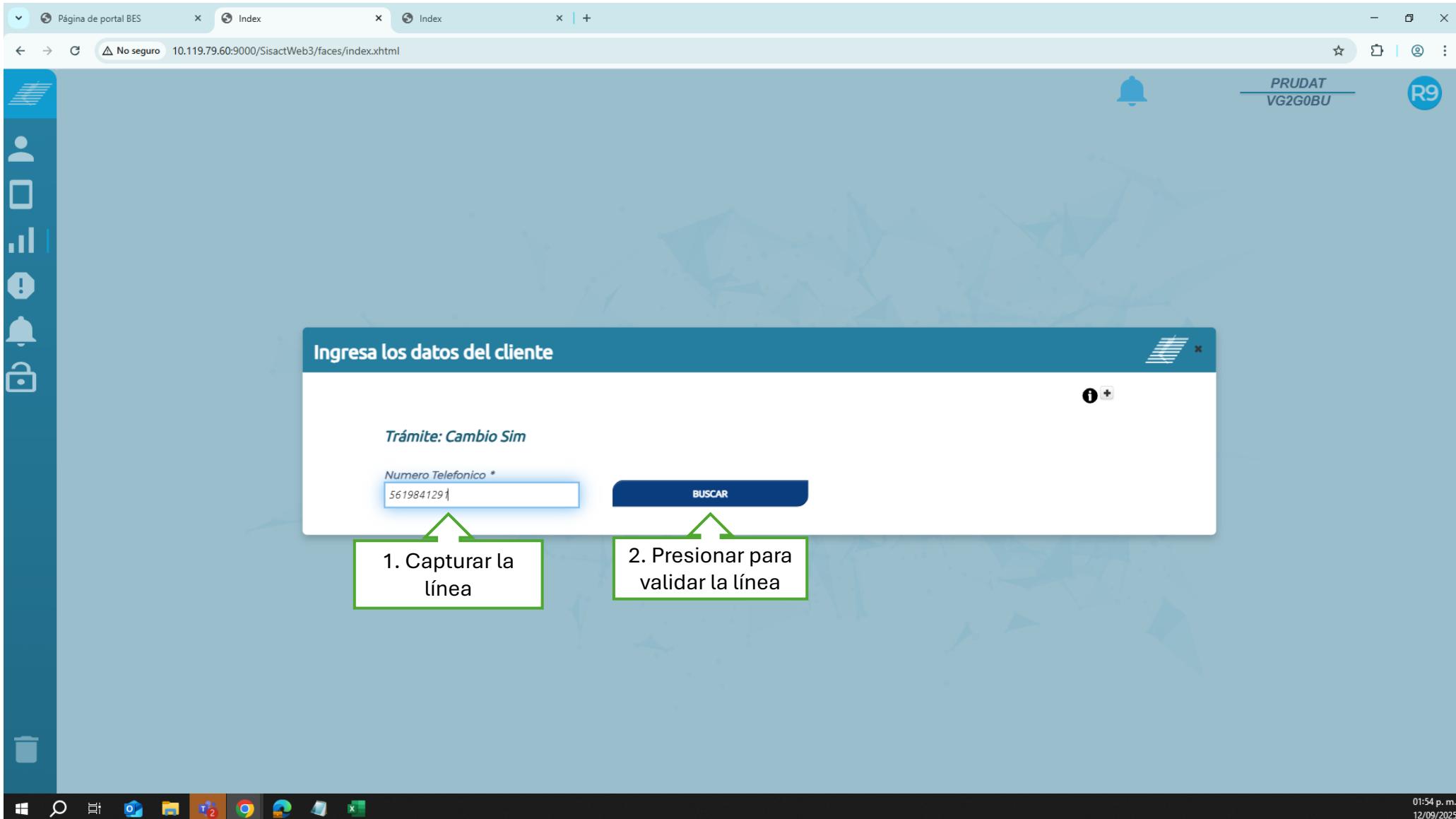
SISTEMA PRIVADO. UNICAMENTE USUARIOS AUTORIZADOS. EL USO DE ESTE SISTEMA ES EXCLUSIVO PARA LOS FINES AUTORIZADOS POR RADIOMOVIL DISA S.A. DE C.V. Y ESTA SUJETO A SER AUDITADO EN CUALQUIER MOMENTO. TODA LA INFORMACION AQUI MANEJADA TIENE CARACTER DE CONFIDENCIAL. RECUERDA QUE LOS PASSWORDS DEBEN SER CAMBIADOS CADA 60 DIAS.  
SISACT v25.9.2 H212 - P: 0

04:46 p. m.  
10/09/2025

- Seleccionar el trámite a ejecutar



- Autenticación del Cliente



- Ingreso al trámite

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 \*

-Seleccione-

Identificador de SIM \*

Observaciones

CAMBiar SIM

1. Se muestran los campos para la captura del trámite

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

- Selección de motivo del cambio

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 \*

-Seleccione-

CAMBIO DE SIM A SIM

Observaciones

Cambiar SIM

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.

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 shows a web application interface for managing SIM cards. On the left, there is a vertical sidebar with icons for user profile, device, statistics, notifications, and security. The main content area has tabs for 'Página de portal BES', 'Index', and another 'Index'. The URL in the address bar is '10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml'. The top navigation bar includes a phone number '5619841291', a user name 'WHITNEY MURILLO FORD', and payment status 'POSPAGO'. To the right are icons for a profile, a bell, and session information 'PRUDAT VG2G0BU' and 'R9'. The main page title is 'Equipo > Cambio de SIM'. It contains fields for 'Consultar compatibilidad eSIM en equipo actual' (checked), 'Motivo de Cambio \*' (selected 'CAMBIO DE SIM A SIM'), 'Identificador de SIM \*' (input '8952020224390974844' with validation checkmark), and an 'Observaciones' text area. A central modal dialog titled 'Confirmación' asks 'Se ha seleccionado un CAMBIO DE SIM A SIM ¿Desea continuar?'. It has 'CANCELAR' and 'CONTINUAR' buttons. A green callout box with an arrow points to the 'CONTINUAR' button, containing the instruction: '2. Presionar "CONTINUAR" para confirmar el cambio'.

2. Presionar "CONTINUAR" para confirmar el cambio

Página de portal BES Index Index

5619841291 WHITNEY MURILLO FORD POSPAGO

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

Página de portal BES Index Index

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

5679841291 WHITNEY MURILLO FORD POSPAGO

PRUDAT VG2G0BU R9

Cambio de SIM

1. Validar el Folio SISACT asignado

FOLIO SISACT 15

Nº 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

5619841291 WHITNEY MURILLO FORD POSPAGO

PRUDAT VG2G0BU R9

Cambio de SIM

FOLIO SISACT 15

ESTATUS ORDEN NO APLICA

ID EVALUACIÓN NO APLICA

ESTATUS TRAMITE NO APLICA

1. Seleccionar la opción de "IMPRESA"

Hoja de formato \*

IMPRESA DIGITAL

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

CONTRATO DIGITAL

CONTINUAR IMPRESION EN PAPEL

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

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

Nº ORDEN ESTATUS ORDEN ID EVALUACIÓN ESTATUS TRAMITE

NO APLICA NO APLICA

Hoja de formato \*

IMPRESA DIGITAL

SELECCIONE UN MOTIVO \*

EL CLIENTE SOLICITA LA DOCUMENTACIÓN EN PAPEL

IR A BANDERAS GENERAR

1. Seleccionar un motivo

2. Presionar para generar la hoja formato

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

- Validación y firma de la hoja formato

The screenshot shows a web-based application for changing a SIM card. The main page title is "Cambio de SIM" and the sub-section is "Hoja de formato". The header includes account information: "5619841291", "WHITNEY MURILLO FORD", "POSPAGO", and session details "PRUDAT VG2G0BU" and "R9". A vertical sidebar on the left contains icons for user profile, document, list, warning, notifications, and lock.

**RESUMEN DE ORDEN**

| 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           | 89520224390974844 |

**CONTINUAR**

**1. Validar la información del cliente**

**2. Validar la información del cambio de SIM**

**4. Presionar para concluir la firma de la hoja formato**

At the bottom of the screen, the Windows taskbar is visible with various pinned icons, and the system tray shows the date and time as "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

Nº ORDEN 9010000026418044

ESTATUS ORDEN NO APLICA

ID EVALUACIÓN NO APLICA

ESTATUS TRAMITE NO APLICA

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

GENERAR

IR A BANDEJA DE ESTATUS

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

- Finalización del Trámite

The screenshot shows a web browser window for the SisactWeb3 portal. The URL is 10.119.79.60:9000/SisactWeb3/faces/index.xhtml. The top navigation bar includes tabs for 'Página de portal BES', 'Index', and another 'Index'. The main content area is titled 'Cambio de SIM' and displays a 'FOLIO SISACT 15'. Key information shown includes:

- Nº ORDEN: 9010000026418044
- ESTATUS ORDEN: COMPLETADA
- ID EVALUACIÓN: NO APLICA
- ESTATUS TRAMITE: NO APLICA

Below the main information, there are fields for 'Hoja de formato' (IMPRESA selected) and 'SELECCIONE UN MOTIVO' (EL CLIENTE SOLICITA LA DOCU). A green box highlights the 'ESTATUS ORDEN: COMPLETADA' text, with a callout pointing to it. At the bottom right of the main panel is a 'GENERAR' button. A small note at the bottom center says 'IR A BANDEJA DE ESTATUS'.

The left sidebar contains icons for user profile, document, search, alert, and lock. The bottom taskbar shows various system icons (Windows, Task View, File Explorer, etc.) and the date/time: 01:57 p.m., 12/09/2025.

## • Validación del trámite en CRM

The screenshot shows the Telcel CRM portal interface. A red box highlights the top navigation bar, and a green box highlights the left sidebar menu. A green arrow points from the sidebar to the main account details area, where another green box contains the validation step. A large watermark reading "USO CONFIDENCIAL - 99899" is overlaid across the page.

**1. Consultar la línea**

**2. Validar que se muestre con estatus activo**

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

**Saldo Total**  
! \$0.00  
Última Factura \$0.00  
Saldo Vencido \$0.00  
Último Pago \$0.00  
Saldo con Penalizaciones \$47.08

**CARGOS NO FACTURADOS**  
Registro De Detalles De Llamada  
\$ 47.08

**INFORMACIÓN BÁSICA**

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

**ATAJOS**

[Bloquear y Desbloquear IMEI](#) [Cambio de Tarieta 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

The screenshot shows a web browser window with a red border, displaying the Telcel BES CRM system. The URL is <https://10.59.10.213/oc/bes/sm/portal/home.html?timestamp=1620060928375>. The page title is "Página de portal BES". The main content area is titled "INFORMACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN" and includes tabs for "OFERTA", "HISTORICO DE CASOS", "HISTORIAL DE NÚMEROS DE TELÉFONO", "LISTA DE CONTRATOS", "HISTORIAL DE ESTATUS", and "REGIS ...". The "INFORMACIÓN BÁSICA" section displays various subscriber details. Two specific items are highlighted with green boxes and arrows:

- A green box with the text "1. Consultar la información de la Suscripción" has an arrow pointing to the "INFORMACIÓN BÁSICA" section.
- A green box with the text "1. Validar que se muestre la nueva SIM" has an arrow pointing to the "No. De Tarjeta SIM/ eSIM" field, which contains "8952020224391967433" and "Tipo de Red GSM".

Other visible details in the "INFORMACIÓN BÁSICA" section include:

- Número de Teléfono: 5579570525
- ID de la Cuenta Predeterminada: 5100001108548000
- Tipo de relación: Postpago
- Tipo de Suscripción: Individual
- Marca Comercial: Postpago
- Fecha de Alta: 05/04/2025
- Idioma Escrito: Español
- ARPU
- Marca y Modelo
- Contrato
- Canal de Contacto Preferido
- Puntos de Lealtad
- Modelo
- Legado
- Plazo de Activación: N/A
- Idioma IVR: Español
- ¿Desea obtener información de las promociones más recientes?: Sí
- Red Social
- IMEI
- Región: R09 - METROPOLITANA - CIUDAD DE MEXICO - CUAUHTE...

At the bottom of the page, it says "Copyright (C) Huawei Technologies co., Ltd. 2025. Todos los derechos reservados." and shows the date "10/04/2025" and time "10:03 a.m.". A watermark "USO CONFIDENCIAL 99899" is diagonally across the page.

## • Validación del trámite en CRM

The screenshot shows the Telcel CRM interface. On the left, there's a sidebar with a user profile for WHITNEY MURILLO FORD and a list of client-related modules: Descripción General, Cliente, Suscripción (highlighted in blue), Cuenta, Facturación, Órdenes, and Registros De Contacto. The main content area displays 'INFORMACIÓN DE LA SUSCRICIÓN' for a subscriber with phone number 5565016289. A large watermark 'USO CONFIDENCIAL - 99899' is diagonally across the page. To the right, a vertical menu lists various CRM functions. Two specific steps are highlighted with green boxes and arrows:

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

## • Validación del trámite en CRM

Página de portal BES

No seguro https://10.59.10.213/oc/bes/sm/portal/home.html?timestamp=1758328053451

telcel

Mi Área de Trabajo | Vista de 360 Grados

5565016289 GSM Individual TELCEL LIBRE 3 Abierto Activo 900001109515001

En total: 1

ATAJOS

Ajustes de Servicio de Red Cambio de Número Cambio de Tarjeta SIM Cesión de derechos Reactivación o Suspensión de suscripción por ROEXT  
Gestión de Límite de Consumo Modificar Suscripción Pre desactivar Suscripción Reactivar Suscripción por Suspensión Renovar Contrato Suspender Suscripción  
Bloquear y Desbloquear IMEI Reactivar Suscripción División de cuentas y Fusión de suscripciones Añadir comentario a Suscripción Migración de Abierto a Control  
Abierto a Prepago Crear/Resetear NIP

ÍN DE LA SUSCRIPCIÓN | OFERTA | HISTORICO DE CASOS | HISTORIAL DE NÚMEROS DE TELÉFONO | LISTA DE CONTRATOS | HISTORIAL DE ESTATUS | GESTIÓN DE SIM | R ...

Información De La Tarjeta SIM

1. Validar la nueva SIM

Nombre del Recurso: SIM CARD

Estatus de la Tarjeta: Utilizado

PIN2: 9265

ICCID: 8952020224390974844

Fecha de Modificación: 12/09/2025 15:27:44

PUK1: 98536418

ICCID

IMSI: 334020117126096

PIN1: 1111

PUK2: 32205050

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

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

## • Validación del trámite en CRM

The screenshot shows the Telcel CRM portal interface. On the left, there is a sidebar with user information (WHITNEY MURILLO FORD, TELCEL LIBRE 3, 5565016289) and navigation links: Cliente, Suscripción, Cuenta, Facturación, Órdenes (which is selected), and Registros De Contacto. The main area has a search form with fields for ID de la Orden (90100000026418044), Número de Teléfono, Estatus, and Tipo de Orden. It also includes a date field for Fecha de Inicio (12/09/2025 00:00:00). Below the search form is a table showing a single order row:

| 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           |                 |

Two green callout boxes with arrows point to specific actions: one points to the 'Buscar' button with the text '1. Presionar “BUSCAR” para consultar las ordenes', and another points to the order row with the text '2. Validar que la orden se muestre completada'.

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

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