

Guía de configuración de SIM/eSIM para Windows

Notas, avisos y advertencias

 **NOTA:** NOTE indica información importante que lo ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

 **PRECAUCIÓN:** CAUTION indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos y le informa cómo evitar el problema.

 **AVISO:** WARNING indica la posibilidad de daños en la propiedad, lesiones personales o la muerte.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción y requisitos previos.....	4
Capítulo 2: Instalación de una tarjeta SIM y conexión de la computadora al servicio de red del operador o proveedor de telefonía móvil.....	5
Capítulo 3: Conexión al servicio de red del operador o proveedor de telefonía móvil con eSIM.....	9
Obtención de un perfil de eSIM de un operador o proveedor de telefonía móvil.....	9
Uso de Mobile Plans.....	9
Uso de códigos QR o de activación enviados por el operador o proveedor de telefonía móvil.....	10
Búsqueda de un perfil mediante un servidor de descubrimiento (SM-DS).....	11
Su organización obtiene eSIM en grandes cantidades de su operador o proveedor de telefonía móvil.....	13
Uso del perfil de eSIM dentro de la computadora.....	13
Capítulo 4: Administración de perfiles de eSIM en Microsoft Intune.....	14
Capítulo 5: Información importante cuando restablece o reinstala Windows.....	16
Capítulo 6: Solución de problemas.....	18
Solución de problemas de conectividad mediante la configuración celular.....	18
El módulo de banda ancha móvil (WWAN) de Dell no se detecta en una computadora con nueva imagen.....	18
SIM física insertada, pero sin señal celular.....	18
Descarga frecuente de software de módem.....	18
La señal de celular muestra conexión, pero no hay acceso a Internet.....	18
Código QR.....	19
Código de activación.....	19
La computadora no puede descargar un perfil de eSIM ni encontrar el servidor de descubrimiento.....	19
Capítulo 7: Información de identificación para el operador o proveedor de telefonía móvil.....	21
Capítulo 8: Instalación de los controladores.....	22
Capítulo 9: Obtención de ayuda y contacto con Dell Technologies.....	23

Introducción y requisitos previos

Puede conectarse al servicio de red del operador o proveedor de telefonía móvil mediante una SIM instalada en su computadora o una SIM integrada (eSIM) que requiere el envío de un perfil de eSIM a través de Internet a su dispositivo. Algunas computadoras Dell recientes pueden proporcionarle la opción de ambas; sin embargo, solo una puede estar activa a la vez.

Los siguientes son los requisitos previos para instalar una tarjeta SIM o eSIM en su computadora:

- **Computadora:** La computadora debe estar configurada con un módem, a veces denominado módulo WWAN.
- **Sistema operativo:** La computadora debe ejecutar Windows 10 o Windows 11, aunque tenga presente que estas instrucciones se refieren solo a Windows 11.
- **Instalación del controlador:** Asegúrese de que todos los controladores estén actualizados, en especial el del módulo WWAN.
- **Conexión a Internet:** Se requiere una conexión a Internet para descargar los controladores o realizar el proceso de activación de la eSIM.

Diferencias con los términos utilizados en Windows

Según la variante del idioma inglés, puede haber diferencias en la forma en que se describe el servicio de red móvil en Windows.

En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

Estas diferencias se observan en los procedimientos a continuación y se muestran como Celular* y Móvil**.

Instalación de una tarjeta SIM y conexión de la computadora al servicio de red del operador o proveedor de telefonía móvil

 **AVISO:** Antes de comenzar cualquiera de los procedimientos, lea y siga las instrucciones de seguridad que se envían con la computadora.

Ubicación de la ranura de tarjeta SIM

La mayoría de las laptops Dell tienen una ranura de tarjeta SIM en la parte posterior o en uno de los lados del producto. Algunos modelos tienen una ranura de tarjeta SIM ubicada dentro del dispositivo, ya que la tarjeta SIM rara vez se cambia en estos productos. Para conocer la ubicación de la ranura de tarjeta SIM, consulte el Manual del propietario o el Manual de servicio de su computadora en el [Sitio de soporte de Dell](#).



Ilustración 1. Ejemplo 1: Ubicación de la ranura de tarjeta SIM



Ilustración 2. Ejemplo 2: Ubicación de la ranura de tarjeta SIM

Extracción de la bandeja de la tarjeta SIM de la computadora

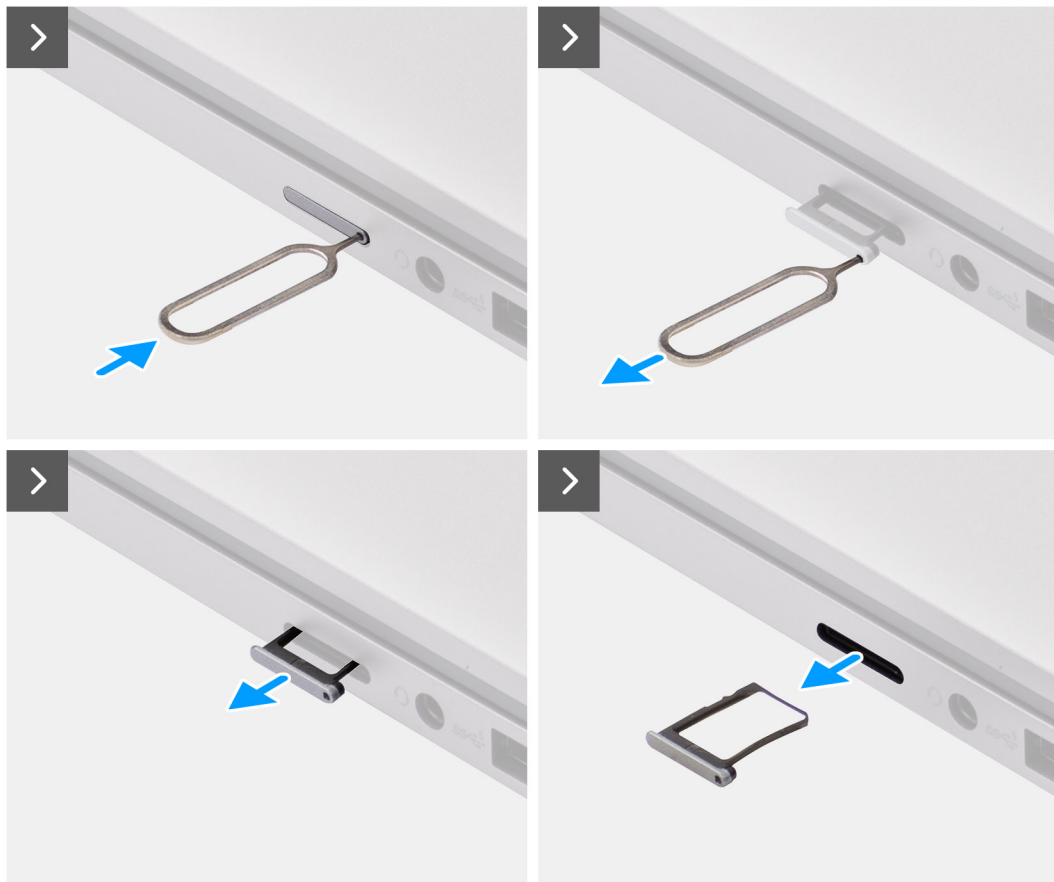


Ilustración 3. Extracción de la bandeja de la tarjeta SIM de la computadora

1. Inserte un pin en el orificio de liberación de la bandeja de tarjeta SIM y empuje hacia adentro hasta que la bandeja se libere.
2. Deslice la bandeja de la tarjeta SIM hacia afuera de la ranura de la computadora.

Instalación de la tarjeta SIM en la computadora

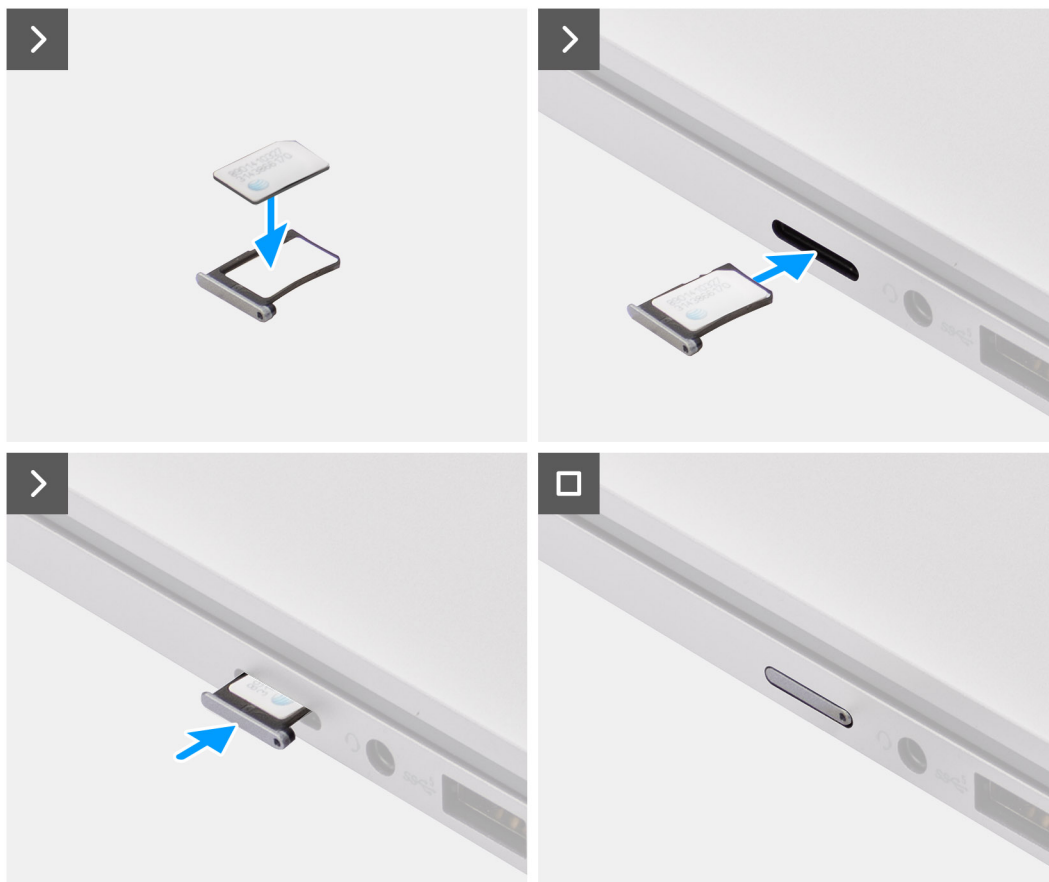


Ilustración 4. Instalación de la tarjeta SIM en la computadora

1. Alinea la tarjeta SIM con la muesca en la bandeja de la tarjeta SIM, colocándola plana en la bandeja.

NOTA: Asegúrese de que la tarjeta SIM quede plana en la bandeja, ya que esto garantiza que los conectores de la tarjeta SIM estén orientados de forma correcta.

2. Inserte y empuje cuidadosamente la bandeja de la tarjeta SIM en la ranura de la computadora.

Conexión de la computadora al servicio de red del operador o proveedor de telefonía móvil

1. En Windows, seleccione **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil**** para verificar la conexión con el servicio de red del operador o proveedor de telefonía móvil.
2. Verifique que **Celular*** o **Móvil**** esté **Encendido**.
3. Compruebe que **Usar esta SIM para el celular*** o **Usar esta SIM para el móvil**** esté establecido en **SIM**.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

NOTA: Si no puede conectarse al servicio de red del operador o proveedor de telefonía móvil, consulte la sección [Solución de problemas de conectividad mediante la configuración del celular](#).

NOTA: Es posible que se necesite una actualización del firmware del módulo WWAN de la computadora para garantizar la compatibilidad con la red del operador o proveedor de telefonía móvil. Si esto sucede, verá una notificación similar a la que se muestra a continuación: no reinicie ni apague la computadora mientras se descarga o instala el firmware.

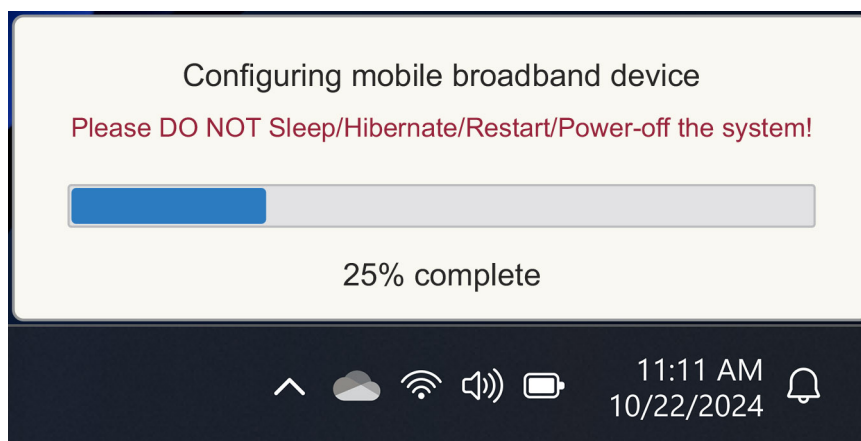


Ilustración 5. Notificación al actualizar el firmware del módulo WWAN de la computadora

Conexión al servicio de red del operador o proveedor de telefonía móvil con eSIM

En esta sección, se describe cómo utilizar una SIM integrada (eSIM) para descargar un perfil de SIM enviado a través de Internet a su dispositivo a fin de obtener el servicio del operador o proveedor de telefonía móvil. Algunas computadoras Dell más recientes pueden incluir una SIM integrada (eSIM).

Obtención de un perfil de eSIM de un operador o proveedor de telefonía móvil

Existen cuatro métodos para obtener un perfil de eSIM de un operador o proveedor de telefonía móvil.

Haga clic en uno de los siguientes métodos para recibir instrucciones sobre cómo obtener el perfil de eSIM.

- [Mobile Plans](#): Mobile Plans es una aplicación basada en Windows donde el usuario puede elegir, pagar y descargar un perfil de eSIM.
- [Códigos QR o de activación enviados por el operador o proveedor de telefonía móvil](#):
 1. El operador o proveedor de telefonía móvil envía al usuario un código QR o código de activación.
 2. A continuación, el usuario ingresa el código de activación o utiliza la cámara de la computadora para leer el código QR y descargar el perfil de eSIM.
- [Búsqueda de un perfil mediante un servidor de descubrimiento \(SM-DS\)](#):
 1. El operador o proveedor de telefonía móvil notifica a Windows sobre un nuevo perfil.
 2. Windows comprueba de forma automática tras el primer arranque, o bien los usuarios pueden comprobar manualmente si hay actualizaciones.
- [Su organización obtiene eSIM en grandes cantidades de su operador o proveedor de telefonía móvil](#):
 1. La empresa compra perfiles de eSIM en grandes cantidades a su operador o proveedor de telefonía móvil.
 2. A continuación, utiliza un sistema de administración para descargar los perfiles de eSIM.

Los clientes deben comunicarse con el operador o proveedor de telefonía móvil para averiguar qué opciones de descarga de perfil de eSIM están disponibles.

 **NOTA:** Se requiere una conexión Wi-Fi o Ethernet antes de que el usuario pueda utilizar **Mobile Plans** para obtener un perfil de eSIM.

Uso de Mobile Plans

En Windows, seleccione **Inicio > Todas las aplicaciones > Mobile Plans** para iniciar la aplicación Mobile Plans.

 **NOTA:** También puede descargar **Mobile Plans** desde Microsoft Store.

 **NOTA:** Al inicio, solo se muestran los operadores o proveedores de telefonía móvil locales según la configuración de ubicación de la computadora. El usuario también tiene la opción de seleccionar el país en la lista desplegable o seleccionar **Mostrar todos los proveedores de telefonía móvil*** o **Mostrar todos los operadores**** a fin de mostrar todos los operadores o proveedores de telefonía móvil disponibles en Mobile Plans.

Una vez que se selecciona un operador o proveedor de telefonía móvil, se abre el sitio web de ese operador o proveedor de telefonía móvil y el usuario debe realizar lo siguiente:

1. Configurar una nueva cuenta proporcionando información como el nombre, el correo electrónico y una contraseña, o bien iniciar sesión con los detalles de una cuenta existente. Es posible que se necesite una verificación adicional del usuario en función del operador o proveedor de telefonía móvil elegido.
2. Elegir un plan (por ejemplo, un plan de un solo país o de varios países) que especifique la cantidad de datos y la duración del plan.
3. Completar el pago del plan seleccionado.

NOTA: Mobile Plans descarga el perfil de eSIM directamente en la computadora y, a continuación, actualiza la configuración de red para conectarse a la red del operador o proveedor de telefonía móvil después de completarse el pago.

Seleccione **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o bien **Móvil**** para verificar la conexión con el operador o proveedor de telefonía móvil.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

NOTA: Asegúrese de que el **Celular*** o **Móvil**** esté **Encendido** y de que **Usar esta SIM para los datos del celular*** o **Usar esta SIM para los datos del móvil**** esté establecido en eSIM.

NOTA: Es posible que se necesite una actualización del firmware del módulo WWAN de la computadora para garantizar la compatibilidad con la red del operador o proveedor de telefonía móvil. Si esto sucede, verá una notificación similar a la que se muestra a continuación: no reinicie ni apague la computadora mientras se descarga o instala el firmware.

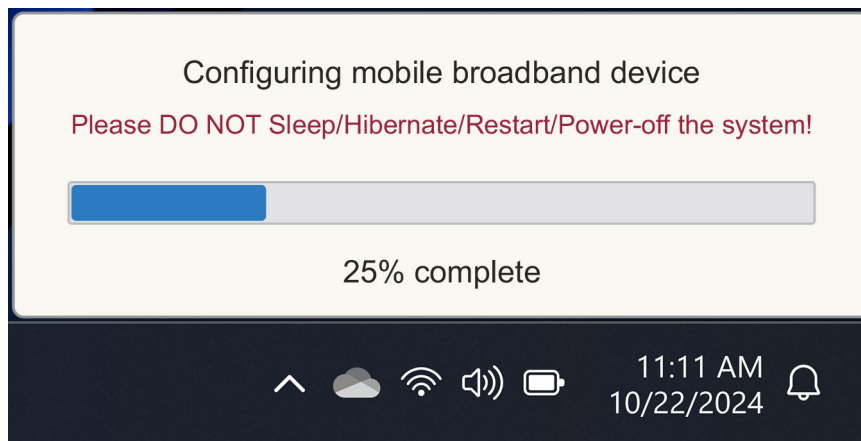


Ilustración 6. Notificación cuando se descarga el firmware

Consulte la sección [Solución de problemas](#) para SIM y eSIM, si tiene algún inconveniente.

Uso de códigos QR o de activación enviados por el operador o proveedor de telefonía móvil

El operador o proveedor de telefonía móvil envía un código QR o un código de activación por correo electrónico. A continuación, puede escanear el código QR con la cámara de la computadora.

Tabla 1. Ejemplo de un código QR/código de activación

Ejemplo de un código QR	Ejemplo de un código de activación
	LPA:1\$smdp-plus-0.vb.vd.kigen.com\$AEBE4387-0FFB-3720-64EC-221527C7592D

Siga los pasos para agregar un perfil de eSIM:

1. Seleccione **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil****.

2. Asegúrese de que el **Celular** esté configurado en **Encendido** y de que **Usar esta SIM para los datos del celular** * o **Usar esta SIM para los datos del móvil** ** esté configurado en **eSIM**.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en **Perfiles de eSIM**.
4. Haga clic en **Agregar perfil**.
5. Seleccione **Permitir ingresar un código de activación que tengo de mi operador móvil** y haga clic en **Siguiente**.

La cámara se enciende.

6. Escanee el código QR.

NOTA: Una vez que se haya leído el código QR, Windows ingresa brevemente el símbolo del enlace. Según el operador o proveedor de telefonía móvil, podría mostrarse una pantalla adicional antes de que se descargue el perfil de eSIM.

7. Si descargó varios perfiles de eSIM, debe elegir cuál utilizar.

Vaya a **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular** * o **Móvil** ** y haga clic en **Perfiles de eSIM**.

8. Seleccione el nombre del perfil de eSIM y haga clic en **Utilizar**.

9. Asegúrese de que el **Celular** * o **Móvil** ** esté **Encendido** y de que **Usar esta SIM para los datos del celular** * o **Usar esta SIM para los datos del móvil** ** esté establecido en **eSIM** para verificar la conexión con el operador o proveedor de telefonía móvil.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

NOTA: Es posible que se necesite una actualización del firmware del módulo WWAN de la computadora para garantizar la compatibilidad con la red del operador o proveedor de telefonía móvil. Si esto sucede, verá una notificación similar a la que se muestra a continuación: no reinicie ni apague la computadora mientras se descarga o instala el firmware.

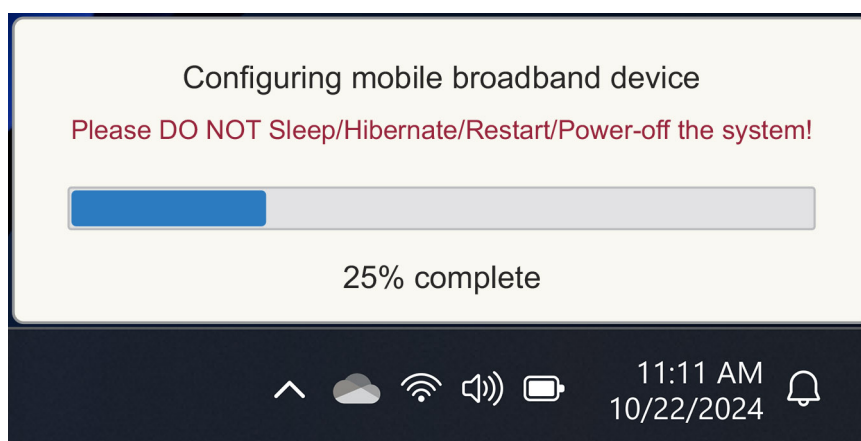


Ilustración 7. Notificación cuando se descarga el firmware

Para obtener más información sobre cómo agregar un perfil de eSIM, buscar perfiles disponibles, usar un código de activación o conectarse a datos celulares mediante un perfil de eSIM, consulte [Usar una eSIM para obtener una conexión de datos celulares en su PC con Windows](#).

Búsqueda de un perfil mediante un servidor de descubrimiento (SM-DS)

Un operador o proveedor de telefonía móvil puede enviar una notificación de que una eSIM está lista para descargarse en un servidor de descubrimiento (SM-DS). En la experiencia inmediata (OOBE), cuando Windows se inicia por primera vez, automáticamente realiza lo siguiente:

1. Enumera los servidores de descubrimiento comunes en la página **Let's connect you to a network**.
2. Si existe un perfil de eSIM, Windows lo descarga y lo utiliza para conectarse a la red del operador o proveedor de telefonía móvil.

Para obtener más información sobre cómo conectar el perfil de eSIM, consulte [Usar una eSIM para obtener una conexión de datos celulares en su PC con Windows](#).

Siga los pasos detallados para buscar un perfil mediante el servidor de descubrimiento (SM-DS):

1. Seleccione **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o bien **Móvil**** para verificar la conexión con el operador o proveedor de telefonía móvil.
2. Asegúrese de que el **Celular*** o **Móvil**** esté **Encendido** y de que **Usar esta SIM para los datos del celular*** o **Usar esta SIM para los datos del móvil**** esté establecido en **eSIM**.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en **Perfiles de eSIM**.
4. Haga clic en **Agregar perfil**.
5. Seleccione **Buscar perfiles disponibles**.

NOTA:

- Si no se encuentran perfiles, se muestra un mensaje de error genérico *Something went wrong*. Si bien le indica que se comunique con su operador móvil, también podría ser que no tenga conectividad con el servidor de descubrimiento.
- Si se encuentra un perfil, se descarga.

6. Si descargó varios perfiles de eSIM, debe elegir cuál utilizar.

Vaya a **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil**** y haga clic en **Perfiles de eSIM**.

7. Seleccione el nombre del perfil de eSIM y haga clic en **Utilizar**.



NOTA: Se muestra un mensaje: Esto utiliza datos de celular de su plan de datos e incurre en cargos. ¿Desea continuar?"

8. Haga clic en **Sí** para continuar.
9. Seleccione **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil**** para verificar la conexión con el operador o proveedor de telefonía móvil.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

NOTA: Es posible que se necesite una actualización del firmware del módulo WWAN de la computadora para garantizar la compatibilidad con la red del operador o proveedor de telefonía móvil. Si esto sucede, verá una notificación similar a la que se muestra a continuación: no reinicie ni apague la computadora mientras se descarga o instala el firmware.

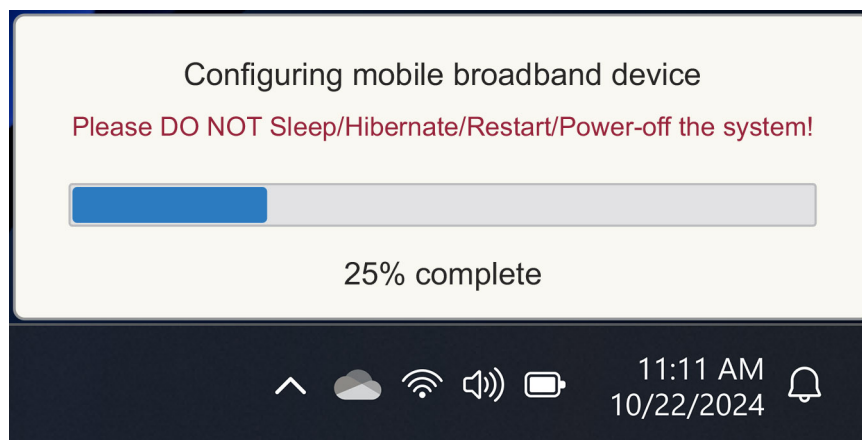


Ilustración 8. Notificación cuando se descarga el firmware

Windows está configurado de manera predeterminada para utilizar el servidor GSMA Discovery que es reconocido internacionalmente e independiente de cualquier operador o proveedor de telefonía móvil específico. Además, Dell Technologies configura algunos servidores de descubrimiento conocidos adicionales.

Sin embargo, algunos operadores o proveedores de redes privadas utilizan sus propios servidores de descubrimiento (SM-DS), en cuyo caso debe cambiar la dirección de forma manual.

Para cambiar manualmente la dirección, vaya a **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil****. A continuación, seleccione **Perfiles de eSIM > Dirección del servidor SM-DP predeterminado** y haga clic en **Editar**.

La dirección puede ser un nombre DNS o una dirección IP. También puede eliminar la dirección haciendo clic en la **X** del cuadro de diálogo y en **Guardar**.

A continuación, debe seguir manualmente los pasos del 1 al 9 para comprobar la nueva dirección del servidor de descubrimiento (SM-DS) para un perfil de eSIM.

 **NOTA:** También puede utilizar **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil****. A continuación, seleccione **Perfiles de eSIM > Dirección del servidor SM-DP predeterminado** y busque de modo manual un servidor SM-DP+ para su perfil de eSIM.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

Su organización obtiene eSIM en grandes cantidades de su operador o proveedor de telefonía móvil

Si usted forma parte de una organización con muchas laptops que se conectan a la red de un operador, es más fácil para el operador o proveedor de telefonía móvil recibir un archivo con toda la información necesaria a fin de crear las eSIM individuales para cada computadora.

Por lo general, este archivo incluye el IMEI y el EID para cada laptop, que se encuentran en la etiqueta de la caja. Si la computadora está encendida, puede obtener esta información de la configuración de la computadora.

- IMEI desde: **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil**** y, a continuación, haga clic en **Configuración del operador móvil**.
- EID desde: **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil**** y, a continuación, haga clic en **Perfiles de eSIM**.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

Si compró su laptop directamente a Dell, es posible que haya recibido un correo electrónico con su IMEI y EID antes de la entrega de la computadora.

Como alternativa, puede obtener esta información del Administrador de dispositivos móviles (MDM), si su computadora está registrada con MDM.

Por ejemplo, en Microsoft Intune puede encontrar esta información en: **Dispositivos > Todos los dispositivos > Seleccione uno de los dispositivos enumerados para abrir sus detalles > Hardware**.

Dell también proporciona una herramienta de autoservicio para que los clientes en algunas regiones encuentren un lote de EID y de IMEI cuando adquieran hardware directamente de Dell. En otras regiones, es posible que su representante de ventas de Dell tenga acceso a una herramienta interna para proporcionarle esa información.

Uso del perfil de eSIM dentro de la computadora

Al seleccionarse **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil** > Perfiles de eSIM**, se muestra un conjunto de botones para cada uno de los perfiles que se descargaron.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

 **NOTA:** Se requiere conectividad Wi-Fi para que las operaciones **Usar** o **Eliminar** funcionen de modo correcto. Si hay problemas de comunicación, es posible que se muestre o no un mensaje de error.

- **Usar:** Si tiene un perfil de eSIM descargado, debe habilitarlo al aceptar la ventana emergente o seleccionar **Usar**. Asegúrese de estar conectado a Wi-Fi antes de responder a la solicitud: "This will use mobile data from your plan and may incur charges. Do you want to continue?" Seleccione **Sí** para activar la eSIM o **No** para mantenerla apagada, pero descargada.
- **Editar nombre:** Si tiene un nombre de perfil de eSIM que no es fácilmente reconocible como, por ejemplo, TSL_0210, puede personalizarlo cuando se le indique.
- **Eliminar:** Si tiene que eliminar un perfil descargado, posiblemente debido a un eUICC completo, presione **Eliminar**. Asegúrese de estar conectado al Wi-Fi antes de responder al mensaje: "This profile will be permanently deleted, and you might need to contact your mobile Carrier to add it again. Continue?" Seleccione **Sí** para eliminar el perfil o **No** para conservar el perfil en su computadora.

Administración de perfiles de eSIM en Microsoft Intune

Hay tres maneras de agregar perfiles a Microsoft Intune.

- Conexión directa con el operador o proveedor de telefonía móvil mediante un orquestador.
- Envío de una lista de EID al operador o proveedor de telefonía móvil y, luego, utilizar un servicio de directorio de eSIM.
- Envío de una lista de EID al operador o proveedor de telefonía móvil y, luego, cargar un archivo del operador o proveedor de telefonía móvil en Microsoft Intune.

Adición de nuevos perfiles mediante la conexión con el operador o proveedor de telefonía móvil

Conecte la instancia de Microsoft Intune directamente con el operador o proveedor de telefonía móvil o a través de un orquestador como Nokia IMPACT Mobile Device Manager o IDEMIA The Smart Connect Hub.

Consulte [Administración empresarial de eSIM: Administración de clientes de Windows | Microsoft Learn](#)

Adición de nuevos perfiles mediante un servicio de directorio de eSIM

La empresa envía una lista de los EID de las computadoras al operador o proveedor de telefonía móvil (consulte [Su organización obtiene eSIM en grandes cantidades de su operador o proveedor de telefonía móvil](#) para obtener más detalles). A continuación, estos perfiles se colocan en un servidor de descarga de eSIM (por ejemplo, un SM-DP+ o SM-DS). A continuación, la empresa conecta este servidor de descarga de eSIM a su instancia de Microsoft Intune mediante un nombre de dominio completo (FQDN). Esta conexión permite que los equipos accedan a los perfiles de eSIM. Dado que los perfiles de eSIM ya están asociados con los EID, no se requieren códigos de activación individuales. Cada computadora puede extraer automáticamente el perfil de eSIM correcto desde el servidor de descarga.

El administrador de MDM crea un perfil de configuración de eSIM dentro de Microsoft Intune. Este perfil incluye los detalles del servidor de descarga de eSIM. A continuación, el administrador asigna este perfil de configuración a los grupos de computadoras pertinentes.

Adición de nuevos perfiles mediante la carga de un archivo desde el operador

La empresa envía una lista de los EID y los IMEI de las computadoras al operador o proveedor de telefonía móvil (consulte [Su organización obtiene eSIM en grandes cantidades de su operador o proveedor de telefonía móvil](#)). El operador o proveedor de telefonía móvil entrega los perfiles mediante el envío de un archivo CSV con un conjunto de códigos de activación y los EID correspondientes para un máximo de 1000 computadoras.

Este perfil se importa seleccionando **Dispositivos > Administrar dispositivos > Perfiles de celulares con eSIM > Agregar**.

Ahora agregue el perfil a un grupo de dispositivos Microsoft Entra y asígnelo al dispositivo seleccionando **Dispositivos > Administrar dispositivos > Perfiles de celulares con eSIM**.

El formato del archivo CSV es el siguiente:

```
eSIM Download Server FQDN (typically an SM-DP+ address)
```

```
ICCID, Activation Code
```

Por ejemplo:

smdp.rsp.kiren.com

6798247123401641590, TBQC1B71SSEBCLZU

6798247123401641591, TBQC1B71SSEBCLZV

6798247123401641592, TBQC1B71SSEBCLZW

 NOTA:

1. Los códigos de activación deben ser únicos dentro del archivo CSV.
2. Solo puede haber una lista por servidor de descarga de eSIM, operador o proveedor de telefonía móvil. Si necesita agregar nuevos códigos de activación de eSIM, puede agregarlos al archivo CSV existente, si algunos de esos códigos de activación permanecen activos, o bien eliminar el archivo CSV actual y agregar un nuevo archivo con los nuevos códigos de activación.
3. Si necesita más de 1000 códigos de activación activos a la vez, se recomienda conectarse directamente al servicio de directorio de eSIM.

Información importante cuando restablece o reinstala Windows

Al restablecer o reinstalar Windows, el usuario tiene la opción de conservar los datos personales o realizar un restablecimiento completo. El estado de su perfil de eSIM depende del tipo de restablecimiento elegido.

- Si opta por restablecer o reinstalar Windows y, a la vez, conservar sus datos personales, su perfil de eSIM se conservará.
- Si decide eliminar todo, incluidos los archivos, aplicaciones y ajustes, su perfil de eSIM se eliminará. Deberá volver a configurar su perfil de eSIM después del restablecimiento.

Métodos para restablecer y reinstalar Windows 11

El restablecimiento de Windows 11 se puede realizar mediante uno de tres métodos:

1. En Windows, seleccione **Inicio > Configuración > Sistema > Recuperación > Restablecer esta PC > Restablecer PC**.
2.
 - a. Reinicie la computadora para acceder a la pantalla de inicio de sesión.
 - b. Mantenga presionada la tecla **Mayús** y, luego, presione el ícono de **Encendido**.
 - c. Mientras mantiene presionada la tecla **Mayús**, seleccione **Reiniciar**.
Se abre una nueva pantalla después de que se reinicia la computadora.
 - d. Seleccione **Solución de problemas > Restablecer esta PC**.
3.
 - a. Seleccione **Iniciar**.
 - b. Mantenga presionada la tecla **Mayús** y, luego, presione el ícono de **Encendido**.
 - c. Mientras mantiene presionada la tecla **Mayús**, seleccione **Reiniciar**.
Se abre una nueva pantalla después de que se reinicia la computadora.
 - d. Seleccione **Solución de problemas > Restablecer esta PC**.

NOTA: El Asistente de restablecimiento de PC tiene una página de Configuración. Seleccione **Configuración adicional > Cambiar configuración > Configuración**. La página de **Configuración adicional** normalmente sigue a la página “¿Cómo desea reinstalar Windows?”.

Puede reinstalar Windows 11 descargando la herramienta de medios de instalación de Windows desde el sitio de [Descarga de software Microsoft](#). Puede utilizar la herramienta para crear un medio de instalación; por ejemplo, una unidad flash USB para instalar Windows en su máquina.

En computadoras con la aplicación Dell SupportAssist OS Recovery, presione **F12** cuando la computadora comience a ingresar a la aplicación.

NOTA: Si desea eliminar los archivos del usuario, configuraciones o aplicaciones, pero conservar el perfil de eSIM, por ejemplo, cuando entregue la computadora a un nuevo empleado:

- Seleccione **Inicio > Configuración > Sistema > Recuperación > Restablecer esta PC > Restablecer PC**.
- Seleccione **Eliminar todo**.

NOTA: Esto se aplica independientemente de si se trata de una descarga en la nube o de una reinstalación local.

- Haga clic en **Cambiar configuración** en la página **Configuración adicional**.
- Cambie **¿Desea eliminar perfiles de eSIM? A No**.

Estado de eSIM para cada tipo de restablecimiento y reinstalación

En la tabla, se resume si la eSIM se elimina o se conserva para todos los diferentes tipos de opciones de restablecimiento y reinstalación:

Tabla 2. Estado de eSIM para el tipo de restablecimiento y reinstalación

Tipo de reinstalación o restablecimiento	Opción de reinstalación o restablecimiento	Estado del perfil de eSIM
Restablecer Windows 11	Conservar mis archivos	Conservadas  NOTA: Independientemente de las opciones: descarga en la nube, reinstalación local o restauración de aplicaciones preinstaladas.
	Eliminar todo	Eliminado  NOTA: Independientemente de las opciones: descarga en la nube, reinstalación local o restauración de aplicaciones preinstaladas.
	¿Eliminar todo/Cambiar configuración/ Eliminar perfiles de eSIM? = No	Conservadas  NOTA: Mientras hace clic en "Cambiar configuración", la página puede mostrar un título de "Elegir configuración"
	¿Eliminar todo/Cambiar configuración/ Eliminar perfiles de eSIM? = Sí	Eliminado  NOTA: Mientras hace clic en "Cambiar configuración", la página puede mostrar un título de "Elegir configuración".
Reinstalar Windows 11 mediante los medios de instalación	Conservar todo (predeterminado)	Conservadas
	Conservar los datos personales	Conservadas
	No conservar nada	Conservadas
Realizar una instalación limpia arrancando desde una unidad USB con una imagen de Windows	No aplicable (esta opción elimina y vuelve a crear todas las particiones del disco)	Conservadas
Uso de Administración y mantenimiento de imágenes de implementación (DISM.exe)	No corresponde	Conservadas
Dell SupportAssist OS Recovery	Restablecimiento a la configuración de fábrica	Conservadas
Clonación de discos/archivos de respaldo de Dell SupportAssist OS	Respaldo	Sin respaldo  NOTA: El perfil de eSIM se almacena de forma segura dentro de la computadora y, por lo general, no se puede respaldar ni transferir a otra computadora.

Solución de problemas

Solución de problemas de conectividad mediante la configuración celular

En esta sección, se proporciona orientación para la solución de los problemas más comunes detectados por los equipos de soporte de Dell. Para obtener más información sobre la configuración de eSIM en Windows 11, consulte [Configuración celular en Windows](#).

El módulo de banda ancha móvil (WWAN) de Dell no se detecta en una computadora con nueva imagen

En algunos casos, después de que se vuelve a crear una imagen de una computadora con Windows, es posible que el Administrador de dispositivos no detecte la banda ancha móvil (WWAN) de Dell. Para identificar y resolver el problema, consulte [Módulo de banda ancha móvil \(WWAN\) de Dell no detectado en una computadora personal Dell con nueva imagen | Dell EE. UU.](#)

SIM física insertada, pero sin señal celular

- Compruebe que puede ver **Celular*** o **Móvil**** en **Inicio > Configuración > Internet y red**. Si no ve **Celular*** o **Móvil**** es porque su computadora tiene una ranura SIM, pero no hardware de módem (también conocido como tarjeta WWAN). Esto significa que pidió su equipo sin un módem, aunque la computadora se puede actualizar en una etapa posterior. Comuníquese con un representante de ventas para orquestar la actualización.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

- Asegúrese de que la tarjeta nano-SIM esté colocada de modo correcto en la bandeja con los contactos metálicos hacia abajo y la muesca colocada en la parte posterior izquierda, además de que esté completamente insertada en la computadora.
- Verifique que la tarjeta nano-SIM esté activada por su operador o proveedor de telefonía móvil.
- Si tiene señal celular, pero no hay Internet, consulte [La señal de celular muestra conexión, pero no hay acceso a Internet](#).

Descarga frecuente de software de módem

Es posible que el uso de un perfil haga que el firmware se descargue en el módem. Este proceso puede tardar unos minutos y podría implicar la descarga de varias partes y la aparición de varios mensajes en la esquina inferior derecha de la pantalla. Si interrumpe la descarga, es posible que deba reiniciarse desde el principio, lo que hace que parezca que está descargando repetidamente el mismo software.

Se recomienda esperar unos minutos para que se realice la descarga del software. Esta descarga del software en el módem no requiere acceso a Internet debido a que ya está almacenado en el controlador del módem en Microsoft Windows.

La señal de celular muestra conexión, pero no hay acceso a Internet

Si su señal de celular se muestra como conectada, pero no tiene acceso a Internet, a continuación se ofrecen algunos pasos para la resolución de problemas:

- Asegúrese de tener una suscripción activa con su operador o proveedor de telefonía móvil. Si su tarjeta SIM o eSIM proporciona un enlace a la configuración de la cuenta del operador o proveedor de telefonía móvil, puede verificar el estado de su suscripción de la siguiente manera: vaya a **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil****.
- Seleccione **Configuración de conexión > Ver mi cuenta**.

 **NOTA:** Si ve el mensaje **Conectarse con un plan de datos**, indica que no tiene una suscripción activa.

- Como alternativa, puede llamar, enviar un mensaje o consultar el sitio web del operador o proveedor de telefonía móvil.
- Existe la posibilidad de que el nombre del punto de acceso (APN) de la red móvil que se necesita para conectarse a Internet a través de la red del operador o proveedor de telefonía móvil en lugar de la red de radio celular no sea reconocido por Windows. Este problema ocurre con frecuencia con redes privadas 5G y algunos operadores de red virtual móvil (MVNO) que utilizan eSIM, pero no forman parte de los planes de Microsoft Windows Mobile.
- Para agregar el APN manualmente, vaya a **Inicio > Configuración > Internet y red > Celular*** o **Móvil****, seleccione **Ajustes del operador móvil** y haga clic en **Agregar APN**.

Comuníquese con su operador o proveedor de telefonía móvil, consulte su sitio web o busque en la Web las configuración de APN para obtener el APN necesario, el nombre de usuario (si se requiere), la contraseña (si se requiere) y el tipo de información de inicio de sesión (si se requiere). De lo contrario, seleccione **Ninguno**.

Seleccione el nombre del perfil y asegúrese de que el tipo de APN esté configurado en **Internet y adjuntar**.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

Código QR

Si tiene problemas con el código QR, a continuación se ofrecen algunos pasos para la resolución de problemas.

Estas son algunas consideraciones clave que debe recordar cuando escanee un código QR:

- El código QR debe ser lo suficientemente grande como para poder escanearlo con facilidad. Si es demasiado pequeño, intente agrandarlo.
- Si no puede escanear desde una pantalla, imprima el código QR e intente escanearlo desde el papel.
- El código QR es, en esencial, una representación visual de la URL del código de activación. Si el cuadro de texto del código de activación ya está ingresado, es posible que el problema no sea el escaneo del código QR, sino la URL del código de activación en sí.

Código de activación

Si tiene problemas con el código de activación, a continuación se ofrecen algunos pasos para la resolución de problemas:

- El cuadro de texto de Código de activación es sensible a los espacios. Asegúrese de que el código de activación escrito coincida exactamente con el código de activación que se le proporciona, que no incluye espacios después del código de activación.
- En ocasiones, la URL del código de activación contiene texto en [] colocado por productos de seguridad que comprueban las URL en busca de problemas de seguridad. Por ejemplo, **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D** incluye el fragmento **[smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]** y, por lo tanto, no será un código de activación válido. El código de activación es: **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D**

La computadora no puede descargar un perfil de eSIM ni encontrar el servidor de descubrimiento

Si no puede descargar un perfil o encontrar el servidor de descubrimiento, podría tratarse de un problema de la red de la empresa.

- Encontrar el servidor de descubrimiento o descargar un perfil de eSIM depende de que la computadora pueda comunicarse con el servidor de descubrimiento y descargar el perfil a través de HTTPS.

- Los firewalls empresariales corporativos y otra infraestructura de red, por ejemplo, las VPN, deben estar configurados para reconocer las direcciones IP y los puertos del servidor de descubrimiento de eSIM (SM-DS) y del servidor de descarga de eSIM (SM-DP+) a fin de permitir la descarga del perfil de eSIM. Si no están configurados a tal efecto, bloquearán inadvertidamente la descarga del perfil de eSIM, lo que ocasionará que Windows produzca un mensaje de error extraño o poco claro. Es posible que deba descargar el perfil de eSIM por fuera de la red de la empresa.

Información de identificación para el operador o proveedor de telefonía móvil

En esta sección, se proporciona información útil que identifica el perfil de su computadora, SIM o eSIM para el equipo de soporte del operador o proveedor de telefonía móvil.

Es posible que se necesiten los siguientes parámetros cuando se comunique con el operador o proveedor de telefonía móvil. En la siguiente tabla, se describe cómo acceder a ellos desde su computadora.

Es posible que el operador o proveedor de telefonía móvil solicite esta información sobre su computadora cuando se comunique con ellos.

Tabla 3. Información de identificación para el operador o proveedor de telefonía móvil

Nombre del identificador	Búsqueda del identificador
Identidad internacional de equipo móvil (IMEI) del módem	El IMEI es el número que identifica su módem al operador o proveedor de telefonía móvil. Para encontrar el número IMEI del módem, haga lo siguiente: - En Windows 10, haga clic en Inicio > Configuración > Internet y red > Celular > Opciones avanzadas. - En Windows 11, seleccione Inicio > Configuración > Internet y red > Celular* o Móvil** y haga clic en Configuración del operador móvil.  NOTA: Desplácese hacia abajo para ver el IMEI. Se muestra el IMEI.
Identificador de tarjeta de circuito integrado (ICCID) SIM o eSIM	El ICCID es el número que identifica la tarjeta SIM o el perfil de eSIM al operador o proveedor de telefonía móvil. Para encontrar el ICCID de la tarjeta SIM o el perfil de eSIM: - En Windows 10, haga clic en Inicio > Configuración > Internet y red > Celular > Opciones avanzadas. - En Windows 11, seleccione Inicio > Configuración > Internet y red > Celular* o Móvil** y haga clic en Configuración del operador móvil.  NOTA: Desplácese hacia abajo para ver el ICCID. Se muestra el ICCID.
Identificador de eSIM (EID)	El EID identifica el chip de eSIM dentro de la computadora para el operador o proveedor de telefonía móvil. Para buscar el EID: - En Windows 10, seleccione Inicio > Configuración > Internet y red > Celular > Administrar perfiles de eSIM. - En Windows 11, seleccione Inicio > Configuración > Internet y red > Celular* o Móvil** y haga clic en Perfiles de eSIM.  NOTA: El EID aparece debajo del código QR en las propiedades de eSIM.

* En la variante del idioma inglés de EE. UU., se utiliza el término Celular.

** En otras variantes del idioma inglés (por ejemplo, inglés del Reino Unido), se utiliza el término Móvil.

Instalación de los controladores

La actualización de los controladores es una medida preventiva para proteger la computadora y asegurarse de que los componentes y dispositivos de hardware funcionen correctamente. Dell lanza actualizaciones de controladores con frecuencia, a fin de garantizar que la computadora Dell cuente con los parches, las reparaciones y las funciones de seguridad más recientes.

Para obtener más información sobre controladores y descargas, consulte el artículo de la base de conocimientos [000123347](#).

1. Vaya al [sitio de soporte de Dell](#).

2. Ingrese la etiqueta de servicio de su computadora y haga clic en **Submit (Enviar)**.

 **NOTA:** Si no tiene la etiqueta de servicio, utilice la característica de detección automática o busque el modelo de su computadora de forma manual.

3. Haga clic en **Obtener controladores Controladores y diagnósticos**.

4. Seleccione el **sistema operativo** en el menú desplegable.

5. Seleccione el controlador para la tarjeta de banda ancha móvil en la categoría **Módem/comunicación**.

6. Haga clic en **Descargar** para descargar el controlador en la computadora.

7. Ejecute el instalador y siga las instrucciones de instalación.

Obtención de ayuda y contacto con Dell Technologies

Recursos de autoayuda

Puede obtener información y ayuda sobre los servicios y productos Dell Technologies mediante el uso de estos recursos de autoayuda en línea:

Tabla 4. Recursos de autoayuda

Recursos de autoayuda	Ubicación de recursos
Información sobre los productos y servicios de Dell Technologies	Sitio de Dell
Aplicación MyDell	
Sugerencias	
Comunicarse con Soporte	En la búsqueda de Windows, ingrese <code>Contact Support</code> y presione <code>Entrar</code> .
Ayuda en línea para sistema operativo	Sitio de soporte de Windows
Acceda a las soluciones principales, los diagnósticos, los controladores y las descargas, además de obtener más información sobre la computadora mediante videos, manuales y documentos.	La computadora Dell Technologies se identifica de manera única mediante una etiqueta de servicio o código de servicio rápido. Para ver recursos de soporte relevantes para su computadora Dell Technologies, ingrese la etiqueta de servicio o el código de servicio rápido en el sitio de soporte de Dell. Para obtener más información sobre cómo encontrar la etiqueta de servicio de la computadora, consulte Instrucciones sobre cómo encontrar la etiqueta de servicio o el número de serie.
Artículos de la base de conocimientos de Dell Technologies	1. Vaya al Sitio de soporte de Dell. 2. En la barra de menú, en la parte superior de la página Soporte, seleccione Soporte > Biblioteca de soporte. 3. En el campo de búsqueda de la página Biblioteca de soporte, ingrese la palabra clave, el tema o el número de modelo y, a continuación, haga clic o toque el ícono de búsqueda para ver los artículos relacionados.

Comunicarse con Dell Technologies

Si desea comunicarse con Dell Technologies para tratar cuestiones relacionadas con las ventas, el soporte técnico o el servicio al cliente, consulte [Comunicarse con el soporte en el sitio de soporte de Dell](#).

 **NOTA:** La disponibilidad de los servicios puede variar según el país o la región y el producto.

 **NOTA:** Si no dispone de una conexión a internet activa, puede encontrar información de contacto en la factura de compra, en el comprobante de entrega, en el albarán o en el catálogo de productos de Dell Technologies.