

# **Guía del usuario de PC Card**

## **AVISO**

Este documento contiene información de propiedad protegida por derechos de autor. Este manual y todo el software, equipo y documentación que lo acompañan están protegidos por derechos de autor. Ninguna parte de este documento puede ser fotocopiada o reproducida de forma alguna por medios mecánicos, electrónicos o de ninguna otra índole.

El fabricante no garantiza que el equipo funcione correctamente en todos los entornos y aplicaciones, y no da ninguna garantía ni hace ninguna representación, ni expresa ni implícita, en cuanto a la calidad, el desempeño, la comerciabilidad o la idoneidad del software o la documentación para algún propósito en particular. El fabricante se reserva el derecho de hacer cambios al equipo, al software y a la documentación sin la obligación de notificar a ninguna persona u organización sobre tal modificación o cambio.

Todas las marcas y nombres de productos son marcas comerciales de sus respectivos dueños.

© **Copyright 2003**

**Reservados todos los derechos.**

---

# Contenido

<b>INICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>CONFIGURACIÓN DEL MÓDEM .....</b>	<b>5</b>
INSTALACIÓN DE LOS CONTROLADORES DE WINDOWS.....	5
INSTALACIÓN DE LA PC CARD.....	6
FINALIZACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE WINDOWS .....	8
FINALIZACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE MACINTOSH .....	9
CONFIGURACIÓN DE LA CONEXIÓN A INTERNET POR ACCESO TELFÓNICO A REDES.....	10
INSTALACIÓN DEL SOFTWARE DE COMUNICACIONES .....	10
DESINSTALACIÓN DEL SOFTWARE DEL MÓDEM PC CARD .....	11
<b>USO DEL MÓDEM .....</b>	<b>12</b>
USO DEL SOFTWARE DE COMUNICACIONES DE FAX, DATOS Y VOZ .....	12
PERSONALIZACIÓN DE LAS CONFIGURACIONES DEL MÓDEM .....	13
RESTABLECIMIENTO DE LAS CONFIGURACIONES DE FÁBRICA .....	16
CAMBIO DE LA PC CARD EN CALIENTE .....	17
CONSERVACIÓN DE ENERGÍA .....	17
SI NECESITA VIAJAR CON EL MÓDEM.....	18
<b>INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE MODEMS V.92.....</b>	<b>19</b>
INFORMACIÓN SOBRE CÓDIGOS DE PAÍSES PARA LLAMADA EN ESPERA E IDENTIFICACIÓN DE LLAMADA .....	20
USO DEL PROGRAMA DE MÓDEM EN ESPERA MODEM-ON-HOLD.....	21
<b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....</b>	<b>23</b>
PROBLEMAS DE CONFIGURACIÓN PLUG AND PLAY CON WINDOWS.....	23
OTRAS SUGERENCIAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	26
<b>TABLA DE SERVICIO AL CLIENTE .....</b>	<b>35</b>

---

## Inicio

Aparte de este manual, usted debe haber encontrado los siguientes artículos en el paquete del módem:

- Módem PC Card
- Cordón de teléfono PC Card
- Software de comunicaciones para Windows en CD
- Adaptador de cordón de teléfono (sólo ciertos modelos).

Para usar el módem, se necesita el siguiente hardware:

- Un ordenador Windows® 98/Me/XP/2000 de 133MHz con unidad de lectura de CD ROM, ranura para PC Card Tipo II, Tipo III o Toshiba de 16 mm, por lo menos 16 MB de RAM (se recomienda 32 MB) y un disco duro con por lo menos 5 MB de espacio disponible.

Nota. Algunos modelos de PC Card tienen apoyo de Macintosh. Si usted tiene un modelo de ese tipo, los requisitos para Macintosh son los siguientes:

- PowerBook con ranura para PC Card Tipo II, Tipo III o CardBus
- Mac OS 7.6.1-9.x o Mac OS X 10.2 y más avanzados.

---

## Configuración del módem

**Usuarios de Windows:** Hemos mejorado la capacidad plug-and-play de Windows y agilizado la instalación del módem por medio de la inclusión de un programa de software InstallShield®. Usted debe ejecutar este programa antes de instalar el módem. El programa InstallShield instala ficheros controladores y configura su ordenador para que reconozca el nuevo módem. Cuando usted vuelve a iniciar el ordenador, el disco duro contiene los ficheros de Windows necesarios para completar la instalación. Continúe con la sección **Instalación de los controladores de Windows** que aparece abajo.

**Usuarios de Macintosh:** No es necesario instalar ningún software primero. Pase a la página 6 para instalar el hardware.

---

### Instalación de los controladores de Windows

- 1** El ordenador debe estar encendido. Todas las aplicaciones deben estar cerradas.  
  
Inserte el CD-ROM que vino con el módem en la unidad de lectura de CD-ROM. El CD debe ejecutarse automáticamente. Si no lo hace. Haga clic en el icono **Mi PC** que hay en el escritorio; luego haga doble clic en el icono de la unidad de lectura de CD-ROM. Si el programa de instalación no se inicia de inmediato, haga doble clic en **setup.exe**.
- 2** Cuando aparece la pantalla de interfaz de instalación, haga clic en el botón **Instalar controladores de módem** y luego haga clic en **Controladores de PC Card**. El programa de instalación copiará automáticamente los ficheros controladores en el disco duro. Siga las indicaciones. No instale el resto del software todavía.
- 3** Saque el CD, apague el ordenador y desenchúfelo. Continúe con la **Instalación de la PC Card** que se presenta más abajo.

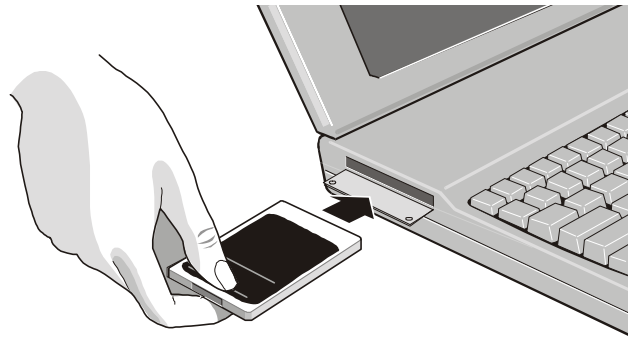
---

## Instalación de la PC Card

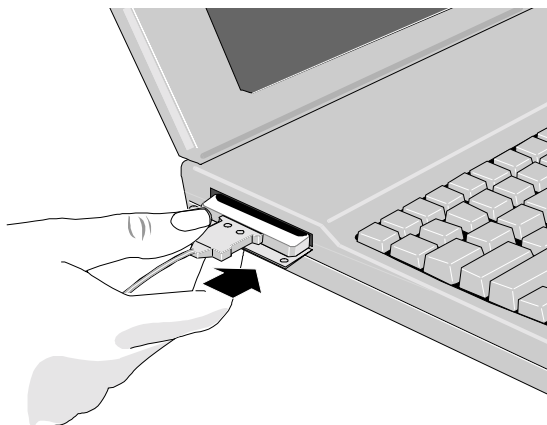
### Usuarios de Windows:

Si no ha ejecutado todavía el programa de instalación de módem del CD-ROM, hágalo ahora, **antes** de instalar la tarjeta del módem. Vea **Instalación de los controladores de Windows** en la página 5.

- 1** Antes de comenzar con la instalación del hardware, cierre todos los programas en ejecución y cierre Windows, si no lo ha hecho todavía.
- 2** Con la parte de arriba de la tarjeta de módem hacia arriba, insértela en la ranura para PC Card Tipo II, Tipo III o Toshiba de 16 mm del ordenador, como se muestra abajo. Empuje el módem *con firmeza pero con cuidado* hasta que encaje en la ranura y no se pueda empujar más adentro.



- 3** Conecte el cordón de teléfono a la tarjeta como se muestra. Se debe sentir que el conector encaja en su lugar. Si el conector del cable no encaja con facilidad en la tarjeta, dele la vuelta e inténtelo de nuevo.



- 4 Enchufe el otro extremo del cable en el enchufe de teléfono modular de la pared. Puede ser necesario utilizar un enchufe adaptador entre el conector del cable y el enchufe de la pared.

Si desea enchufar el cable del módem y el cordón del teléfono en un solo enchufe de pared, puede utilizar un separador de línea de teléfono, que se encuentra en tiendas de suministros electrónicos.

- 5 Vuelva a encender el ordenador.

**Usuarios de Windows 98/Me:** A medida que se inicia, Windows detecta el nuevo módem. Como el programa de instalación ya le ha dado a su ordenador los ficheros requeridos, usted verá cómo Windows va indicando el desarrollo de la instalación; no es necesaria ninguna acción de su parte.

**Usuarios de Windows 2000:** Unos pocos segundos después del inicio, usted puede ver el cuadro de diálogo **No se encontró la firma digital**. Usted puede ignorar con toda seguridad esta pantalla y hacer clic en **Sí**.

**Usuarios de Windows XP:** Cuando aparezca el cuadro de

diálogo **Se ha encontrado hardware nuevo**, haga clic en **Siguiente**. Es posible que se vea un cuadro estándar de descargo de responsabilidad respecto a las pruebas del logotipo de Windows. Usted puede ignorar este mensaje con toda seguridad y hacer clic en **Continuar de todos modos**. Luego haga clic en **Terminar**.

**Usuarios de Windows:** Continúe con **Finalización de la instalación de Windows** más abajo.

**Usuarios de Macintosh:** Continúe con **Finalización de la instalación de Macintosh**, página 9.

---

## Finalización de la instalación de Windows

- 1** Abra el **Panel de control** (y sólo en **Windows XP**, haga clic en el icono **Impresoras y otros hardware**). Luego haga doble clic en el icono **Modems** u **Opciones de teléfono y módem**.
- 2** Puede pedírsele que llene la **Información de la ubicación** si no ha instalado ningún módem con anterioridad. Escriba la información requerida y, cuando termine, haga clic en **Aceptar** o **Cerrar**.

**Usuarios de Windows XP/2000:** Haga clic en la ficha **Modems**, en **Opciones de teléfono y módem**, para pasar al paso 3.

- 3** Seleccione la entrada de su nuevo módem y luego haga clic en **Propiedades**.
- 4** Fije la **Velocidad máxima** en el valor más alto disponible (115,200).

**Usuarios de Windows 98/Me:** Haga clic en **Aceptar** y cierre el cuadro de diálogo actualmente abierto.

**Usuarios de Windows XP/2000:** Tiene que hacer clic en la ficha **Módem** antes de fijar la **Velocidad máxima**.

## 5 Haga clic en la ficha **Diagnósticos**.

**Usuarios de Windows 98/Me:** Seleccione el puerto que corresponde a la entrada de su módem (por ejemplo, **COM3**) y haga clic en **Más información** o en **Preguntar al módem**.

**Usuarios de Windows XP/2000:** Haga clic en **Preguntar al módem**.

En este paso se somete a prueba el módem consultándolo con comandos **AT**. La lista de respuestas significa que el módem está conectado correctamente.

**Sugerencia:** Si el módem no está funcionando, apague el ordenador y vuelva a encenderlo. Si volver a encender el ordenador no resuelve el problema, consulte la sección **Solución de problemas** del manual del usuario completo que hay en su CD.

---

## Verificación de la instalación de Windows

---

El apoyo de PC Card de Windows debe estar instalado antes de poder usar cualquier tipo de tarjeta compatible con PCMCIA. Si no está seguro de tener este apoyo haga clic en **Inicio | Configuración | Panel de control**. Si ve el



PC Card  
(PCMCIA)

icono de PC Card (PCMCIA) (como el que se muestra aquí) en la ventana del Panel de control, puede proceder. Si no, consulte la documentación de Windows para obtener instrucciones sobre la instalación de este software.

---

## Finalización de la instalación de Macintosh

---

**1** En el menú **Apple**, vaya a **Panel de control | Modems**.

- 2** En el menú desplegable **Conectar vía**, seleccione el puerto del módem PC Card; y luego, en el menú desplegable **Módem**, seleccione **Zoom V-Series**. Haga clic en **Guardar**.

**Sugerencia:** El puerto del módem PC Card debe tener el mismo nombre que tiene el icono que aparece en su escritorio después de instalar la PC Card. Este icono por lo general se ve como el que se muestra a continuación.



**Nota:** En el sitio Web de Zoom se publican con regularidad ficheros actualizados de Lenguaje de Comandos de Comunicación (Communication Command Language, CCL) o ficheros de guiones de módem para Mac OS. Vaya a [zoom.com/techsupport.html](http://zoom.com/techsupport.html).

---

## Configuración de la conexión a Internet por acceso telefónico a redes

**Usuarios de Windows:** Para configurar una conexión a Internet por Acceso Telefónico a Redes (Dial-Up Networking, DUN) vaya a **Programas | Accesorios | Comunicación | Nuevo asistente de conexión** (2000/XP) o **Acceso Telefónico a Redes** (98/Me). Siga las indicaciones. También puede consultar la ayuda en línea de Windows para obtener instrucciones adicionales.

**Usuarios de Macintosh:** En el menú Ayuda, vaya a **Ayuda Mac | Internet y conexiones de red | Conexión a Internet | Configurar el módem de acceso telefónico** y siga las instrucciones.

---

## Instalación del software de comunicaciones

Si su modelo de PC Card tiene software adicional, consulte la guía de instalación para configurar el software de comunicaciones. Es

recomendable que lea también **Uso del módem** para ver sugerencias adicionales sobre configuraciones de fax y datos.

Luego continúe con el resto de esta sección para ver los procedimientos necesarios para probar el módem y quitarlo del ordenador.

---

## **Desinstalación del software del módem PC Card**

Si alguna vez desea desinstalar el software del módem, siga estos pasos.

- 1** En el escritorio, vaya a **Panel de control | Agregar o quitar programas**.
- 2** Resalte el módem que desea quitar, haga clic en el botón **Quitar** y haga clic en **Aceptar**.
- 3** En **Panel de control | Modems**, verifique que el módem ha sido retirado. De no ser así, resáltelo, elimínelo y haga clic en **Aceptar**.

---

## Uso del módem

Si ya ha instalado el software para fax y comunicaciones que viene con el módem, es probable que no necesite leer esta sección. El software se configura automáticamente y se encarga de enviar los comandos necesarios al módem.

Sin embargo, es recomendable que lea esta sección si desea obtener información general acerca de cómo funciona el software con su módem o si piensa usar el nuevo módem con otro software.

Esta sección contiene sugerencias para configurar el software de fax y comunicaciones, enviar cadenas de inicialización con comandos **AT** al módem, usar una cámara de vídeo y obtener acceso a Internet.

---

## Uso del software de comunicaciones de fax, datos y voz

Los programas de fax y comunicación de datos han sido diseñados para simplificar las tareas involucradas en el envío y la recepción de faxes. En la mayoría de los casos, el usuario se comunica con el programa seleccionando opciones de menú. Los programas luego convierten las opciones seleccionadas en los comandos AT necesarios para comunicarse con el módem. Además el módem acepta un sistema de uno o varios buzones de correo de voz con una serie completa de funciones. A través del software, usted puede también configurar la respuesta de fax (solicitud de fax) y también grabar y escuchar mensajes.

Cuando instale el software, usted pasará por una serie de opciones de configuración. En prácticamente todo el software comercialmente disponible se pueden aceptar las configuraciones predeterminadas que el software sugiere, una vez que se selecciona el nombre del módem durante la instalación.

---

## Personalización de las configuraciones del módem

El software envía una cadena de comandos AT al módem tan pronto como usted inicia el software. La cadena se llama cadena de inicialización. El software determina los comandos que van en la cadena de inicialización según el dispositivo que usted seleccione durante la instalación. Los comandos se mantienen vigentes durante toda la sesión de comunicaciones, a menos que el software envíe otros comandos para anularlos.

El software usa otras cadenas de comandos AT para otras cosas. Por ejemplo, cuando usted hace una llamada desde su módem, el software inserta comandos AT en una cadena de marcación que contiene el número de teléfono al que usted está llamando. Usted puede usar las cadenas de comandos AT que vienen con el software.

Sin embargo, a veces es necesario agregar comandos AT a las cadenas de inicialización. En las siguientes secciones, y en la sección **Solución de problemas**, se sugieren algunos comandos AT. También puede encontrar un tratamiento más amplio de los comandos AT en la World Wide Web en [www.modems.com](http://www.modems.com). Haga clic en **Referencia** y luego en **Conjuntos de comandos AT**.

Al configurar su programa de software, se le puede pedir que suministre cierta información. La mayoría de los programas tienen configuraciones predeterminadas que pueden usarse con este módem sin necesidad de cambiarlas. Sin embargo, usted debe verificar lo siguiente:

---

## Sugerencias para configurar el software de fax

---

- Puede pedírsele que seleccione el "tipo de módem" en un menú. Si usted no ve el nombre del módem en la lista, seleccione un módem **56K, V92, V.90 o V.34 con envío y recepción de faxes a 14,400**.
- Si su servicio telefónico incluye un servicio de llamada en espera que se puede suspender temporalmente marcando en el

teléfono un código especial, incluya ese código, seguido de una coma, en la opción del prefijo de marcación del software. Si el software no tiene una opción de prefijo de marcación, usted debe insertar el código en cada número de teléfono del directorio de marcación. Si necesita marcar un código especial, como por ejemplo el número **9** para obtener una línea externa, ponga el número, seguido de una coma, antes del número de teléfono.

---

### **Sugerencias para configurar el software de comunicación de datos**

---

- Puede pedírsele que seleccione el "tipo de módem" en un menú. Si usted no ve el nombre del módem en la lista, seleccione un nombre que tenga **K56flex**, **V.90**, **V.92** o **56K**, si es posible.
- En el directorio de marcación, todas las entradas se pueden fijar en la velocidad de transmisión más alta que el software soporte. El módem negociará automáticamente la conexión con el otro módem a la más alta velocidad posible.
- En la sección del software que puede llamarse "Configuraciones de terminal", asegúrese de que el **Control de flujo de hardware (RTS/CTS)** esté activado (**ON**) (o diga **Sí**). Esto es necesario para que las transferencias de ficheros V.42bis funcionen.
- Fije la **Detección automática de velocidad** en apagado (**OFF**) (o en **NO**).
- Algunos programas preguntan **¿Enviar inicialización si la CD es alta?** a lo que usted debe responder **Sí**. De lo contrario, es posible que el módem no reciba la cadena de inicialización correcta.

Si su software sugiere una cadena de inicialización para este módem, usted debe usarla. Si este módem no aparece en la lista que tiene su software, y no se sugiere ninguna cadena, use

la siguiente cadena de inicialización para PC IBM y compatibles:  
**AT &F &C1 &D2.**

**Nota:** Si usted está familiarizado con los comandos AT y guarda las configuraciones en la memoria no volátil del módem con el comando **&W0** o **&W1** del módem, quite el **&F** de la cadena de inicialización. De otro modo, el contenido de la cadena de inicialización anulará las configuraciones guardadas.

- Si el software no da una cadena de marcación, use **ATDT** para marcación por tonos
- Si su servicio telefónico incluye un servicio de llamada en espera que se puede suspender temporalmente marcando en el teléfono un código especial, incluya ese código, seguido de una coma, en la opción de prefijo de marcación del software. Si el software no tiene una opción de prefijo de marcación, usted debe insertar el código en cada número de teléfono del directorio de marcación. Si necesita marcar un código especial, como por ejemplo el número **9** para obtener una línea externa, ponga el número, seguido de una coma, antes del número de teléfono.
- Cuando use el software y el módem, rara vez, si acaso alguna, tendrá que enviar comandos AT directamente al módem. Sin embargo, si desea introducirle comandos AT al módem, debe hacerlo desde el modo terminal del software.

---

### ***Uso de comandos AT en modo terminal***

- 1** Inicie el programa de comunicación de datos.
- 2** Cambie a modo terminal (también llamado modo de comando, modo local o modo directo).
- 3** Escriba el comando AT que necesita, y presione la tecla **Intro**.

Cuando termine, puede regresar a la interfaz de usuario estándar del programa de comunicaciones de datos. Vea la documentación del software si necesita ayuda.

El módem está en modo de datos cuando se está comunicando en línea con otro módem, tal como un módem en su lugar de trabajo o en su casa. Mientras está en modo de datos, el módem no responde a los comandos AT. Para comunicarse con el módem sin desconectar la llamada, use las opciones activas en la interfaz de usuario del software o la secuencia de escape +++. Muy pocas veces es necesario comunicarse directamente con el módem durante una llamada.

---

## Restablecimiento de las configuraciones de fábrica

<p><b>Sugerencia:</b> Hay numerosos programas para ordenadores compatibles IBM-PC que requieren que el módem se inicialice (o se inicie) con configuraciones de comando <b>&amp;C1</b> y <b>&amp;D2</b> en la cadena de inicialización, que son las configuraciones predeterminadas de fábrica.</p>
---

---

### *Para restablecer las configuraciones predeterminadas de fábrica del módem:*

- En modo terminal, escriba **AT &F** y presione la tecla **Intro**.

---

### *Para restablecer las configuraciones básicas esperadas por muchos programas de comunicación de datos para PC IBM compatibles*

- En modo terminal, escriba **AT &F** y presione la tecla **Intro**

---

## Cambio de la PC Card en caliente

El hardware del módem PC Card acepta cambio en caliente (o "enchufado en caliente"). Esto significa que después de la instalación, el módem se puede quitar y volver a insertar sin tener que apagar o encender (arrancar) el ordenador. Si usted está usando Windows con software de administración de tarjeta adaptada a PC Card 2.x, el cambio en caliente se acepta automáticamente.

<p><b>Nota:</b> Para que las comunicaciones sean confiables, usted debe insertar la tarjeta de módem antes de iniciar el software de comunicación de datos o fax. De otro modo, el módem no recibe la cadena de inicialización del software. Usted debe quitar el módem sólo después de salir del software del módem; de otro modo, el módem puede no recibir información importante sobre la terminación de la llamada.</p>
--

---

## Conservación de energía

Para conservar energía cuando el módem está funcionando con la batería del ordenador, la PC Card pasa a modo de suspensión cuando no se usa. Estando en modo de suspensión, el módem se reactiva tan pronto como detecta actividad tal como un comando de módem o una llamada.

---

### ***Para desactivar el modo de suspensión de la PC Card:***

Incluya **S24=0** en la cadena de inicialización del software de comunicación. Por ejemplo, si la cadena de inicialización actual es **AT&C1&D2**, cámbiela a **AT&C1&D2S24=0**.

Si desea desactivar el modo de suspensión de la PC Card permanentemente, ejecute el programa HyperTerminal de Windows. Dé el comando **ATS24=0&W&Y (Intro)**. Este comando durará hasta

que cambie la configuración **S24** de 0 a otro valor desde el programa HyperTerminal.

<b>Nota:</b> Se puede fijar el <b>S24</b> en cualquier valor entre 1 y 255 segundos, ambos valores incluidos, (0 = desactivado).
--

---

***Desactivación del modo de suspensión del ordenador cuando se usa contestación automática***

Hay muchos ordenadores portátiles que también tienen modo de suspensión. Por lo general, el modo de suspensión es implementado por software que automáticamente pasa el ordenador a velocidad de operación reducida cuando el procesador ha estado inactivo por un período de tiempo superior al especificado. Si desea que el módem conteste llamadas de datos o de fax cuando usted no está junto al ordenador, puede ser necesario desactivar el modo de suspensión del ordenador. Vea la documentación de su ordenador si no sabe cómo hacer esto. También se debe habilitar la función de contestación automática en el software de fax o comunicación de datos.

---

**Si necesita viajar con el módem**

Cuando prepare su ordenador para viajar, puede dejar el módem en la ranura de la PC Card y simplemente desconectar y llevar el cordón de teléfono por separado. El módem no extrae energía de la batería del ordenador cuando el ordenador está apagado.

---

## Información importante sobre módems V.92

Si su módem PC Card es un modelo V.92, usted debe leer esta sección. Tal como en el caso del estándar anterior, V.90, la velocidad de conexión depende de la línea telefónica y del Proveedor de Servicio de Internet (ISP) cuando se usa V.92. Para aumentar la compatibilidad, este módem detecta automáticamente si debe usar V.92, V.90 o un modo más lento cuando se conecta al ISP. Su módem V.92. contiene las siguientes capacidades:

### **QuickConnect:**

Los módems V.92 recuerdan las condiciones de la línea del último número al que llamaron y usan esta información para intentar reducir el tiempo necesario para establecer la conexión.

### **Módem retenido:**

Usted tiene la opción de recibir llamadas mientras esté en línea. Usted puede responder a la llamada y retener la sesión de Internet si su ISP tiene esta capacidad y usted tiene un servicio de llamada en espera compatible con el módem. Para obtener más información pase a las páginas 20 y 21.

- **Mayores velocidades de transferencia:**

Las velocidades de transferencia se pueden aumentar de 33.6 kbps hasta un máximo de 48 kbps. (Los valores reales varían dependiendo de las condiciones de la línea.)

- **Compresión de datos V.44:**

La norma V.44 permite explorar la Web y transferir datos a mayores velocidades.

Para aprovechar al máximo su módem V.92, siga los siguientes pasos:

1. Comuníquese con su ISP y pida el número de teléfono con conexión V.92 al ISP.
2. Revise nuestro sitio Web para ver si han llegado actualizaciones V.92. Si hay alguna actualización disponible, siga las instrucciones para actualizar su módem.

---

## Información sobre códigos de países para llamada en espera e identificación de llamada

El módem acepta llamadas en espera e identificación de llamada (conocida también como identificación de llamada Tipo 2) en los siguientes países y regiones: Austria, Canadá, China, Dinamarca, Francia, Alemania, Hong Kong, India, Japón, Singapur, Taiwan, Reino Unido y Estados Unidos.

**Nota:** Usted debe tener servicio de llamada en espera y de identificación de llamadas (Tipo 2) de su compañía de teléfonos para usar la función de llamada en espera e identificación de llamada del módem.

- **Usuarios de Windows:** El código de su país se fija automáticamente durante el proceso de instalación del módem. No es necesaria ninguna acción de su parte.
- **Personas que no usan Windows:** Usted debe fijar manualmente el código del país introduciendo el comando AT con un programa de comunicaciones. (Si no está familiarizado con el uso de los programas de comunicaciones, consulte la documentación de su ordenador.)  
Busque su país o región en la tabla que aparece abajo, escriba el comando AT correspondiente en el programa de comunicaciones de datos y presione la tecla Intro. Nota: El valor predeterminado es EE.UU. y Canadá.

País / Región	Comando AT	País / Región	Comando AT
Austria	AT+GCI=0A*	Hong Kong	AT+GCI=50*
Canadá	AT+GCI=B5	India	AT+GCI=53
China	AT+GCI=26	Japón	AT+GCI=00*
Dinamarca	AT+GCI=31	Singapur	AT+GCI=9C
Finlandia	AT+GCI=3C	Taiwan	AT+GCI=FE
Francia	AT+GCI=3D	Reino Unido	AT+GCI=B4
Alemania	AT+GCI=42	EE.UU.	AT+GCI=B5

\*0 es un cero.

---

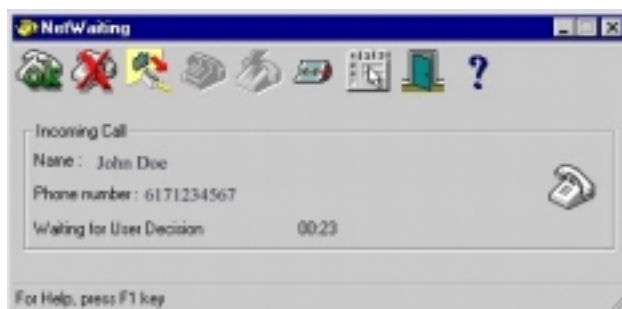
## Uso del programa de módem en espera Modem-on-Hold

El módem V.92 viene con el programa de módem en espera NetWaiting Modem-on-Hold de BVRP Software. Este folleto contiene información básica para empezar a usar el software NetWaiting. Si necesita más detalles, consulte la extensa ayuda en línea de NetWaiting.

**Nota:** Su Proveedor de Servicio de Internet (Internet Service Provider, ISP) debe aceptar el protocolo V.92; de otro modo, ciertas funciones del módem quedarán fuera de servicio. Comuníquese con su ISP si no está seguro. Además, para usar Modem-on-Hold, usted debe estar suscrito a un servicio de llamada en espera (Call Waiting).

Cuando encienda el ordenador *después de* instalar el hardware y el software del módem, usted verá el icono del teléfono amarillo de NetWaiting en la bandeja de sistema de su ordenador. (Si no lo ve, vaya desde el escritorio a **Inicio | Programas | NetWaiting** y seleccione **NetWaiting** para que aparezca el icono).

A partir de ese momento, si una persona llama mientras usted está en línea, el cuadro de NetWaiting aparece en la pantalla de su ordenador y presenta tres opciones.



- Poner en espera su conexión de Internet y aceptar la llamada (haga clic en el icono que dice **ok**).

- Desconectarse de Internet y aceptar la llamada (haga clic en el icono que tiene una **flecha** roja).
- Rechazar la llamada y seguir conectado a Internet. (haga clic en el icono que tiene una **X** roja)

**Nota:** El tiempo que su módem puede mantenerse en espera depende de su ISP. Consulte a su proveedor.

---

## Solución de problemas

Si el módem deja de funcionar, lea atentamente esta sección antes de llamar a *Apoyo al cliente*. Además, el CD del módem tiene una lista de preguntas frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQ).

### **Importante. Si ya hay un módem instalado en su ordenador...**

Usted debe reorientar el software de aplicación para que reconozca el nuevo módem. Para ello, siga estas instrucciones:

- **Usuarios de acceso telefónico a redes:**  
En el escritorio del ordenador, haga doble clic en el icono **Mi PC** y luego en el icono **Acceso telefónico a redes**. Haga doble clic en el icono **Realizar conexión nueva**, seleccione el nuevo módem de la lista desplegable y siga las instrucciones.
- **Usuarios de America Online:**  
En AOL, haga clic en el botón **Setup (Configuración)**; luego en el botón **Expert Setup (Configuración experta)**. Seleccione la ficha **Devices (Dispositivos)** y haga doble clic en el módem que ha instalado. Haga clic en **OK (Aceptar)** y luego en **Close (Cerrar)**.

---

### **Problemas de configuración Plug and Play con Windows**

En algunas circunstancias, es posible que Plug and Play no pueda solucionar todos los problemas de instalación. El sistema de Ayuda de Windows tiene una excelente herramienta para diagnosticar y solucionar completamente muchos problemas.

1. En el Escritorio haga doble clic en el icono **Mi PC**.

2. Elija el comando **Temas de Ayuda** en el menú de **Ayuda**. Windows presenta el cuadro de diálogo de **Ayuda de Windows**.
3. Seleccione la ficha **Contenido**. Nota: Windows ME y Windows 2000 tienen una opción de Búsqueda de ayuda, que se puede usar en vez de la ficha **Contenido**; busque "conflicto de hardware", por ejemplo.
4. Haga clic en **Solucionar problemas**. (En Windows 98, también tendrá que hacer clic en **Solucionar problemas de Windows 98**). Luego haga clic en la entrada para conflictos de hardware.
5. Siga las instrucciones para determinar y solucionar el conflicto de hardware.

Esto debería solucionar el problema. Recuerde anotar la configuración del puerto COM. Regrese a la página 9 para terminar la instalación.

Si sigue teniendo problemas, probablemente significa que aunque esté ejecutando una versión de Windows compatible con Plug and Play, su ordenador es muy antiguo y no es completamente compatible con la característica. Pruebe los pasos que aparecen en la sección siguiente.

#### **Liberación de recursos en BIOS en Windows**

Este procedimiento es un poco más difícil que el anterior, pero con la ayuda de la documentación de su ordenador debe ser posible resolver los problemas que quedan.

1. Cierre todos los programas que esté ejecutando. Apague el ordenador y vuelva a iniciarlo: Haga clic en **Inicio** y luego en **Cerrar**. Apague completamente el ordenador, espere aproximadamente 5 segundos y vuelva a encenderlo.
2. Mientras el ordenador pasa por la secuencia de inicio, debe mostrar una tecla o combinación de teclas que usted puede usar para entrar en el programa de **Configuración BIOS**. Entre en el programa de configuración BIOS y deshabilite COM2.

Consulte la documentación de su ordenador si el procedimiento no está claro en las indicaciones en pantalla.

3. Anote y guarde la nueva configuración del puerto COM y salga de **Configuración**.
4. El BIOS reinicia automáticamente el ordenador.
5. Seleccione **Panel de control** en el comando **Configuraciones** en el menú **Inicio**. (En XP, haga clic en **Panel de control | Desempeño y mantenimiento**.)
6. Haga doble clic en el icono **Sistema**. (En XP, también hay que hacer clic en **Hardware**.)
7. Haga clic en la ficha **Administrador de dispositivos**. Busque el dispositivo **Puertos (COM & LPT)** y haga clic en el signo **+**. Esto expande la lista de dispositivos de **Puertos**.
8. Seleccione el **Puerto de comunicaciones (COM2)**. Haga clic en el botón **Quitar** en la ventana **Administrador de dispositivos**. Esto elimina el dispositivo actualmente asignado a COM2.
9. Cuando Windows muestre la advertencia **Confirmar eliminación de dispositivo**, haga clic en el botón **Aceptar**.
10. Haga doble clic en **Módem** en la ventana del **Administrador de dispositivos**.
11. Haga doble clic en el icono de su modelo de módem.
12. Haga clic en la ficha **Recursos**.
13. Retire la marca de la casilla de verificación **Usar configuración automática**.
14. Desplácese a través de las opciones de configuración básica hasta que encuentre la que presenta **Input/Output Range 02F8 - 02FF**. Este es el COM2. El cuadro de lista **Dispositivos en conflicto** debe decir **No hay conflictos**. Si hay algún conflicto, comuníquese con *Apoyo técnico*.
15. Si no hay conflictos, cierre las ventanas **Propiedades del módem**, **Propiedades del sistema** y **Panel de control** haciendo clic en el botón **Aceptar** de cada una.

- 16 .** Apague el ordenador y vuelva a encenderlo. **Pasar por este ciclo de encendido puede ser importante.** Limitarse a reiniciar Windows puede no ser suficiente para que el BIOS registre los cambios correctamente.

Si Windows encuentra otro puerto serie, es probable que trate de asignar el puerto a COM2, pero no será capaz de hacerlo debido a que su fax módem ya está usando ese recurso del sistema.

---

### Otras sugerencias para la solución de problemas

**IMPORTANTE:**

Si necesita volver a formatear el disco duro o volver a instalar Windows, **quite físicamente el módem antes de hacerlo.** Instale los controladores y luego el módem como si fuera una nueva instalación, siguiendo las instrucciones de este manual.

**Problema:** El software no puede encontrar el módem y el módem no responde a los comandos AT. (El siguiente comentario también sirve para muchos otros problemas).

**Solución:** El error más común con los modems es que el software de comunicaciones no está configurado para el mismo puerto COM que el módem. Vea qué puerto COM está usando el módem. Asegúrese de que la configuración de puerto COM del software coincide con la configuración de puerto COM del módem.

Otro problema es que otro dispositivo puede estar usando los recursos del puerto COM. Asegúrese de que ningún otro dispositivo, tal como una tarjeta de sonido, esté utilizando los recursos del puerto COM que usa el módem.

**Problema:** Usted escribe una línea de comando AT en una aplicación de terminal y presiona Intro, pero el

**módem no ejecuta la línea de comando. O no hubo respuesta después de ejecutar un comando.**

**Solución:** En modo terminal, asegúrese de escribir **AT** al comienzo de la línea de comandos.

Asegúrese de que el software de comunicaciones está configurado para el mismo puerto COM que su módem.

Asegúrese de que el módem no está en modo de datos cuando escriba el comando. Use la secuencia de caracteres de escape para pasar a modo terminal. (La secuencia de escape predeterminada es esperar como mínimo un segundo, escribir **+++**, y esperar otro segundo o más).

Si escribió un comando pero no recibió una respuesta de aceptación (**OK**) del módem, los comandos **E0** y **Q1** pueden estar activados, lo cual deshabilita el eco y las respuestas. Verifique esto con el comando **&V**. Para habilitar eco y respuestas escriba **AT E1 Q0** y presione la tecla **Intro**.

**Problema:** **El volumen del altavoz del módem está demasiado bajo o demasiado alto.**

**Solución:** Es posible que el software del módem le permita controlar el volumen; de ser así, asegúrese de que el altavoz está activado y en un volumen agradable.

Si el software no tiene parámetros para el altavoz, agregue a la cadena de inicialización uno de los comandos **AT** que se indican más abajo:

**L1** para volumen bajo

**L2** para volumen medio

**L3** para el volumen más alto

**M0** para apagar completamente el altavoz

Por ejemplo, si usted desea el volumen bajo y el software usa la cadena de inicialización **AT &F**, cámbiela a **AT &F L1**.

**Problema:** **El módem no marca automáticamente la llamada cuando usted envía un comando de marcación.**

**Solución:** Asegúrese de que el altavoz del módem esté encendido en su software de modo que pueda escuchar los sonidos de marcación. Además, asegúrese de que la línea telefónica esté enchufada.

Asegúrese de que está marcando un número de teléfono válido, incluyendo los prefijos de marcación necesarios.

Si está usando marcación por tonos en una línea que requiere marcación por pulsos, es posible que la línea no sea capaz de aceptar llamadas marcadas con tonos. Seleccione marcación por pulsos en el software o asegúrese de que el prefijo de marcación del software es **ATDP** (para marcación por pulsos).

Asegúrese de que el software de comunicaciones y el módem estén configurados para el mismo puerto COM.

Asegúrese de que el módem ha cortado la llamada anterior. Seleccione **Colgar** en el software; o escriba **ATH** en modo terminal.

**Problema:** **El módem se puede conectar a ciertos modems pero a otros no.**

**Solución:** El módem remoto no responde debido al extenso proceso de negociación mediante el cual los modems determinan la mejor conexión entre ellos. Si es así, puede ser necesario desactivar parcial o totalmente el proceso de negociación. En la siguiente tabla, "protocolo" significa corrección de errores y compresión de datos.

Para forzar diferentes velocidades de comunicación...	Escriba estos comandos y oprima la tecla Intro
Negociar velocidad y protocolo (configuración predeterminada)	AT &F
Para forzar el protocolo	AT W3
Modo doble (V.90 o V.92)—56000 bps	AT+MS=V92,1
Sólo V.92 (desactivar V.90)—56000 bps	AT+MS=V92,0
Sólo V.90 (desactivar V.92)—56000 bps	AT+MS=V90,0
Desactivar 56K y determinar la velocidad automáticamente en V.34—33600 bps	AT+MS=V34,1
V.34—33600 bps	AT+MS=V34,0
V.32bis—14400 bps	AT+MS=V32B,0
V.32—9600 bps	AT+MS=V32,0
2400 bps	AT+MS=V22B,0
1200 bps	AT+MS=V22,0

**Notas:** Ciertos programas de software permiten agregar estos comandos a la lista de prefijos de marcación o a la cadena de inicialización.

Cuando se fuerza el protocolo, el módem no intenta conectarse usando otros protocolos si no puede conectarse usando el protocolo forzado. El módem intentará conectarse a la mayor velocidad disponible dentro del protocolo forzado.

Hay otras configuraciones que se pueden forzar. Si necesita seleccionar una configuración en particular, use las cadenas de comandos **AT** que se muestran abajo. Se puede siempre volver a la configuración predeterminada del módem escribiendo **AT &F** y oprimiendo la tecla **Intro**.

Recuerde que si hace esto, el módem no va a recibir los comandos de la cadena de inicialización del software como lo haría

normalmente. Usar el comando **ATZ** anula este problema si ha guardado todos los parámetros de configuración en memoria no volátil. (Para guardar los parámetros de configuración en memoria no volátil en modo de terminal **AT**, escriba **AT**, los parámetros que haya escogido y **&W**, luego oprima **Intro**. Por ejemplo, si escribe **AT &C1 &D2 &W** y oprime **Intro**, la configuración de parámetros **&C1** y **&D2** queda almacenada.)

Para forzar	Escriba estos comandos y oprima la tecla Intro
Operación en MNP5/MNP4	AT \N2
Sólo LAPM (V.42)	AT \N4
Sólo MNP 4	AT \N2 %C0
Compresión de datos V.42bis	AT+DCS=1,0
Sólo compresión de datos V.44	AT+DCS=0,1
Contestación automática	AT S0=1

**Problema: El módem no siempre se conecta en V.92.**

**Solución:** Primero asegúrese de que ha transferido el más reciente firmware de módem desde nuestro sitio Web, como se explica en la página 19. Asegúrese también de que su ISP ofrece V.92 en el número que usted está llamando.

Si sigue teniendo problemas con V.92, es recomendable que modifique la cadena de conexión a Internet en Windows. Haga doble clic en el icono **Mi PC**, y luego doble clic en **Acceso telefónico a redes**. Haga clic con el botón derecho del mouse en la conexión a Internet actual y seleccione **Propiedades**. Haga clic en **General | Configurar | Conexión | Avanzado**.

Puede agregar cadenas de inicialización en la línea que dice **Configuraciones adicionales**. Introduzca *una* de las cadenas que aparece abajo. Intente utilizar estos comandos uno por uno hasta que encuentre el que da la

más alta velocidad de conexión posible dadas las condiciones de la línea.

Cadena de inicialización	Definición
ATW2S7=150+MS=V90 <b>O BIEN</b> AT&F+MS=V92	S7 Fija el período de espera de la portadora remota. El período de espera puede ser de 1 a 255 segundos
AT&FS7=150	&F Fija los valores predeterminados de fábrica
AT&F&C1&D2\N2\A2=1S7=100	&C1 DCD (Detección de portadora de datos {Data Carrier Detect}) sigue la señal de la portadora remota
	&D2 DTR (Terminal de datos preparado {Data Terminal Ready}) reacciona con una desconexión, envía la respuesta "ACEPTAR" y desactiva la contestación automática cuando la señal DTR está desactivada (OFF).
	\N5 Solo corrección de error MNP
	\A2 Tamaño máximo de bloque: 192 caracteres

**Problema:** El módem se desconecta mientras se comunica con un sistema remoto.

**Solución:** El sistema remoto ha colgado. Necesita volver a conectar. Las otras fuentes más comunes de interrupciones son el servicio de llamada en espera o que alguien levante el auricular de una extensión de teléfono

Si tiene servicio de llamada en espera, por lo general se puede desactivar temporalmente marcando \*70, (incluyendo la coma) o seleccionando \*70, como prefijo en el directorio de marcación del software.

Dependiendo del servicio, puede que no sea posible desactivar el servicio de llamada en espera para las llamadas entrantes. Si sus llamadas de comunicaciones de datos entrantes son perturbadas frecuentemente por el servicio de llamada en espera, usted debería pensar en cancelar el servicio o instalar una línea telefónica independiente sin servicio de llamada en espera.

**Problema: El módem no establece la conexión.**

**Solución:** Si el módem hace las llamadas pero no establece la conexión, asegúrese de que está marcando el número correcto y de que el módem remoto esté encendido.

**Problema: Se reciben ráfagas de errores de vez en cuando, pero aparte de eso la calidad de los datos es buena.**

**Solución:** La conexión puede haber sido establecida en líneas de teléfono ruidosas o de baja calidad. Cuelgue y haga la llamada otra vez para intentar obtener una mejor conexión.

Es posible que alguien haya levantado el auricular de una extensión conectada a la línea que usa el módem. Si el módem comparte una línea telefónica con otros teléfonos, informe a los otros usuarios cuando vaya a hacer una llamada de comunicación de datos o instale una línea separada dedicada a las llamadas de datos.

Su línea de teléfono puede tener servicio de llamada en espera y se está recibiendo una llamada. Vea la solución a los problemas con el servicio de llamada en espera que se explica anteriormente.

**Problema: Se producen errores al azar o faltan datos entre los datos transmitidos.**

**Solución:** Use el protocolo MNP a V.42 si el módem a distancia acepta uno de estos protocolos. Vea las tablas en la sección **Solución de problemas** para obtener más información

Seleccione una velocidad de baudios menor en el software de comunicaciones y vuelva a hacer la llamada

Si los dos modems están usando el protocolo MNP o V.42, la única manera en que esto puede ocurrir es que su módem y su software de comunicaciones no estén usando el control de flujo correcto. Configure el software de comunicaciones para que tenga control de flujo **RTS/CTS** (hardware). El ordenador hará una pausa ahora para que se almacene la transmisión.

**Problema: El módem parece no estar respondiendo bien.**

**Solución:** Si usted está conectado a Internet, puede haber mucho tráfico en los sitios Web que está visitando. Otra causa posible es la falta de memoria de su ordenador (se requieren 16 megabytes de RAM) o la lentitud del procesador (se necesita un procesador Pentium® 133 o más rápido o uno equivalente).

**Problema: Aparecen datos incomprensibles en la pantalla.**

**Solución:** La configuración de caracteres del software de comunicaciones (bit de inicio, bits de datos, bits de parada y bit de paridad) no coincide con la del sistema remoto. Compare su configuración con la que usa el sistema remoto y asegúrese de que coincidan. Ponga especial atención a la configuración de paridad, dado que esta es la diferencia más común entre sistemas. Normalmente se debe usar **8** bits de datos, **SIN** paridad, y **1** bit de parada (**8, NONE, 1**). La otra configuración común es **7** bits de datos, paridad **PAR**, y **1** bit de parada (**7, EVEN, 1**)

**Problema: Hay problemas de comunicaciones con el módem.**

**Solución:** Compruebe que el software de comunicaciones haya sido instalado correctamente. Vuelva a examinar la cadena de inicialización y la cadena de marcación especificada en el manual del software.

Los programas residentes en la memoria pueden causar una variedad de problemas. Intente iniciar el ordenador sin ellos. Los programas que pueden causar problemas incluyen programas antivirus y protectores de pantalla.

**Problema:** Esta usando una Macintosh y cuando cambia la ubicación de red o remueve la PC Card recibe un mensaje diciendo que debe reiniciar la PC.

**Solución:** Esta es una característica de Mac OS X. No tiene nada que ver con la PC Card. Apple resolvió este conflicto en Mac OS X 10.2

---

## Tabla de servicio al cliente

Si está teniendo problemas con su módem, intente resolverlos con las sugerencias de esta guía. Si necesita llamar a *Apoyo técnico* o a *Servicio al cliente*, necesitará la información que se presenta a continuación. Recomendamos que dedique unos momentos a rellenar esta tabla como referencia futura.

<b>N° de pieza del módem</b> <i>(indicado en el código de barras en la caja)</i>	_____
<b>Número de serie</b> <i>(indicado en la parte de abajo del módem debajo del código de barras)</i>	_____
<b>Puerto COM</b>	_____
<b>Fecha de compra</b>	_____
<b>Tienda o comerciante</b>	_____

**Nota:** Antes de devolver cualquier producto, llame para obtener un Número de Autorización de Devolución (Return Authorization Number, RA#).

Recuerde también lo siguiente antes de llamar:

- Use un teléfono ubicado cerca del ordenador al cual está unido el módem.
- Identifique el módem que tiene y el software que está usando.
- Identifique su ordenador y su sistema operativo.
- Escriba todos los factores específicos de su problema.

