

# **Manual de instrucciones para el módem USB**

---



---

# Índice

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>QUÉ NECESITA PARA UTILIZAR SU FAXMÓDEM .....</b>	<b>5</b>
<b>INSTALACIÓN DE SU FAXMÓDEM USB .....</b>	<b>6</b>
<b>INSTALACIÓN DE LOS CONTROLADORES .....</b>	<b>6</b>
<b>CONEXIÓN DEL FAXMÓDEM EN SU ORDENADOR .....</b>	<b>7</b>
<b>CONFIRMACIÓN DE LA INSTALACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>INSTALACIÓN DEL SOFTWARE DE COMUNICACIONES DEL MÓDEM. 10</b>	
<b>CÓMO CAMBIAR SU CONFIGURACIÓN DE PAÍS .....</b>	<b>11</b>
<b>DESINSTALACIÓN DE SU FAXMÓDEM USB.....</b>	<b>12</b>
<b>INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE MÓDEMS V.92... 13</b>	
<b>ACTUALIZACIONES PARA EL MÓDEM.....</b>	<b>14</b>
<b>LUCES INDICADORAS .....</b>	<b>15</b>
<b>LA COMUNICACIÓN CON SU FAXMÓDEM.....</b>	<b>16</b>
<b>ACCESO A INTERNET .....</b>	<b>16</b>
<b>CÓMO APROVECHAR AL MÁXIMO LAS CARACTERÍSTICAS DEL FAX 16</b>	
<b>OPCIONES DE CONFIGURACIÓN DE LAS COMUNICACIONES .....</b>	<b>17</b>
<b>CADENAS DE INICIALIZACIÓN Y COMANDOS AT .....</b>	<b>18</b>
<b>USO DE VÍDEO .....</b>	<b>19</b>
<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....</b>	<b>20</b>
<b>PROBLEMAS DE CONFIGURACIÓN PLUG AND PLAY CON WINDOWS20</b>	
<b>OTROS CONSEJOS PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....</b>	<b>24</b>
<b>APÉNDICE A: CÓMO DESINSTALAR UN MÓDEM INTERNO .....</b>	<b>33</b>
<b>APÉNDICE B: INFORMACIÓN DE REFERENCIA.....</b>	<b>34</b>



---

## Introducción

*Este manual de instrucciones para el módem amplía la guía de inicio rápido incluida con su paquete de faxmódem y contiene toda la información que debería necesitar para utilizar y solventar los posibles problemas que encuentre en su nuevo módem. El índice muestra las diversas y útiles secciones de este manual de instrucciones.*

---

### Qué necesita para utilizar su faxmódem

**Compruebe que ha recibido los siguientes elementos además de este manual:**

- Faxmódem USB
- Cable telefónico
- Cable USB
- Un CD-ROM o disquete que contiene el software de instalación y el software de comunicaciones.

**También necesitará lo siguiente:**

- Pentium® 133 compatible IBM PC o más rápido (o equivalente), con 16 megabytes de RAM equipado con un puerto USB o un adaptador PCI USB
- Un puerto USB disponible en su ordenador
- Windows® 98, Me o 2000 o sistema operativo equivalente
- Para el software suministrado en CD-ROM, una unidad de CD
- Una toma de teléfono a la que enchufar el módem, para que éste pueda enviar y recibir llamadas.

---

## Instalación de su faxmódem USB

**Nota:** Si tiene un PC y está sustituyendo un módem *interno* existente, consulte las instrucciones del **Apéndice A: Cómo desinstalar un módem interno**(página 33).

---

### Instalación de los controladores

Hemos agilizado la instalación de su módem incluyendo un programa InstallShield®. **Primero debe ejecutar este programa antes de conectar el hardware de su faxmódem.**

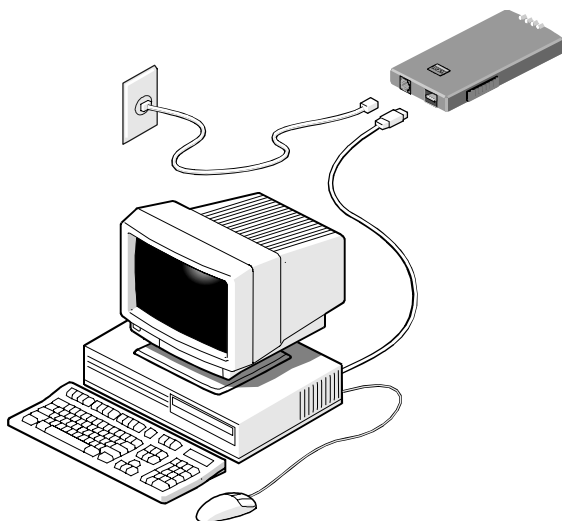
Siga estos pasos.

- 1** Su ordenador debe estar encendido. Cierre todas las aplicaciones activas.  
Inserte el CD-ROM que venía con su faxmódem en su unidad de CD-ROM. El CD-ROM debe arrancar automáticamente después de unos segundos y mostrar una pantalla de instalación.  
  
Si el CD no arranca automáticamente: Haga clic en el icono **Mi PC** de su escritorio. A continuación haga doble clic en el icono de su unidad de CD-ROM. Si el programa de instalación no arranca inmediatamente, haga doble clic en **launch.exe** o **setup.exe**.
- 2** Cuando aparezca la pantalla de instalación, haga clic en **Install Drivers (Instalar controladores)** y luego en **Install USB Drivers (Instalar controladores de USB)**. El programa de instalación se ejecutará automáticamente y copiará archivos de controladores en su disco duro. Haga clic en **Finish (Finalizar)**.
- 3** Continúe con las instrucciones de la sección a continuación.

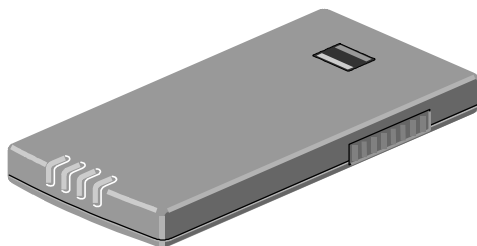
---

## Conexión del faxmódem en su ordenador

- 1** Encuentre el número de serie de su faxmódem en la parte inferior de la carcasa, justo bajo el código de barras. Anote el número en la tabla **Información de referencia** en la última página de este manual.
- 2** Apague el ordenador.
- 3** Conecte el cable USB enchufando el extremo cuadrado del cable en la toma USB de la parte posterior del módem. Enchufe el otro extremo rectangular en el conector USB de su ordenador.
- 4** Vuelva a encender el ordenador.  
**Nota para usuarios de Windows 2000:** Puede que vea un cuadro de diálogo diciendo **Digital Signature Not Found (No se encuentra la firma digital)**. Puede ignorar este mensaje tranquilamente y hacer clic en **Yes (Sí)**.
- 5** Conecte el cable telefónico. Enchufe un extremo del cable en la toma de teléfono de la parte posterior del módem. Enchufe el otro extremo en la toma de la pared, igual que haría con un teléfono. Véase la ilustración siguiente.



- 6** En la parte frontal del módem, la luz **ON (Encendido)** debería iluminarse, indicando que el faxmódem está listo para su uso.



**Nota:** Si el ordenador pasa al modo de ahorro de energía (a “estado latente”), la luz **ON** del módem se apagará. La luz se iluminará automáticamente siempre que se utilice el módem.

---

## Confirmación de la instalación

**1** Vuelva a encender el ordenador.  
Desde el escritorio del ordenador vaya a **Inicio | Configuración | Panel de control** y haga doble clic en el icono **Módems**. Para Windows 2000, haga doble clic en el icono **Teléfono y Módems** y a continuación haga clic en la ficha **Módems**.

- Cuando se le indique, introduzca la información de su ubicación.
- Haga clic en la entrada para su módem y luego haga clic en **Propiedades**.
- Ajuste la **Velocidad máxima** a la velocidad más alta disponible (probablemente 115.200). Este parámetro ajusta la velocidad a la que el ordenador se comunica internamente con el módem.

**2** Haga clic en la ficha **Diagnósticos o Módem** y haga clic en **Más información o Consultar módem**. Anote las entradas del **Puerto e Interrupción** en la tabla de la última página de este manual.

Este paso también prueba el módem. Verá una lista de comandos AT y respuestas, indicando que su nuevo módem está correctamente conectado.

**IMPORTANTE:** Si ya tiene un módem instalado en su ordenador, necesitará redirigir el software de la aplicación para reconocer su nuevo módem. Pase a la página 20 para leer las instrucciones. Si no es así, siga desde aquí.

<p><b>Consejo:</b> Si resuelve que su módem no funciona, pruebe primero a apagar el ordenador y volver a encenderlo. Si esto no produce resultados, consulte la sección <b>Resolución de problemas</b> en la página 20.</p>
---

---

## **Instalación del software de comunicaciones del módem**

El CD del módem describe el paquete de software de comunicaciones y servicio en línea incluido con su módem y proporciona una sencilla instalación a realizar con el ratón. Si es preciso, consulte la ayuda en línea del CD. Ejecute ahora el CD del módem. No debe instalar los controladores de nuevo, sino que debe instalar cualquier aplicación que desee.

Si tiene un módem V.92, después de instalar el software del CD debería leer la sección **Información importante sobre módems V.92** de este manual en la página **13**. Si no tiene un módem V.92 ¡ya ha terminado! Disfrute su módem.

---

## Cómo cambiar su configuración de país

Nuestro software de selección de país World Traveler™, también incluido en el CD, le proporciona información de configuración de forma que su módem funcione automáticamente con el sistema telefónico de su país.

Para cambiar la configuración de su país, siga estos pasos:

- 1** Desde el escritorio de su ordenador, haga clic en **Inicio | Programas | World Traveler**.
- 2** Seleccione el país que desea de la lista y haga clic en **Set (Ajustar)**.

---

## Desinstalación de su faxmódem USB

Si alguna vez desea desinstalar su módem USB, siga los pasos siguientes:

- 1** Desde el escritorio de su ordenador, vaya a **Inicio | Configuración | Panel de control** y haga doble clic en **Agregar o quitar programas**. Borre su faxmódem USB.
- 2** Vuelva a **Inicio | Configuración | Panel de control** y haga doble clic en el icono **Sistema**. Aparecerá el cuadro de diálogo **Propiedades del sistema**.  
**Usuarios de Windows 98/Me:** Haga clic en la ficha **Administrador de dispositivos**. Si su faxmódem USB está listado, selecciónelo y haga clic en **Quitar**.  
**Usuarios de Windows 2000:** Haga clic en la ficha **Identificación de red** y a continuación en la ficha **Administrador de dispositivos**. Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Desinstalar** en la lista desplegable.
- 3** Apague el ordenador y desconecte el módem.

---

## Información importante sobre módems V.92

Con V.92, como con el estándar V.90 anterior, su velocidad de conexión dependerá de su línea telefónica y de su Proveedor de Acceso a Internet (ISP). Para mejorar la compatibilidad, este módem detecta automáticamente si debe utilizar V.92, V.90, o un modo más lento cuando se conecta con su ISP.

Su módem V.92 incluye las siguientes características.

- **Conexión rápida:**  
Un módem V.92 recuerda las condiciones de línea del último número al que se ha llamado y utiliza esta información para intentar reducir los tiempos de conexión.
- **Módem en espera:**  
Tiene la opción de recibir llamadas de voz mientras está en línea. Puede responder a la llamada y poner su sesión de Internet en espera si su ISP soporta esta característica y cuenta usted con un servicio de espera de llamadas compatible con el módem.
- **Más altas velocidades de descarga:**  
Las velocidades de descarga pueden incrementarse desde los 33,6K bps hasta un máximo de 48K bps. (Las velocidades reales varían dependiendo de las condiciones de la línea.)
- **Compresión de datos V.44:**  
El estándar V.44 le permite navegar por Internet y transferir datos a más altas velocidades.

Para sacar el máximo partido a su módem V.92 siga estos pasos:

1. Póngase en contacto con su ISP y obtenga el número de teléfono de una conexión V.92 al ISP.
2. Visite nuestro sitio web para averiguar si hay actualizaciones para V.92. Si hay alguna actualización, siga las instrucciones del sitio web para actualizar su módem.

**Nota:** Si desea cambiar manualmente el modo en que se conecta su módem, consulte las tablas de comandos AT que comienzan en la página 27 en la sección de **Resolución de problemas**.

---

## Actualizaciones para el módem

El software de su módem, o "firmware," puede actualizarse fácilmente. Esto resulta útil para llevar a cabo actualizaciones de códigos y mejoras de características. Para actualizar el firmware de su módem simplemente debe descargar los nuevos ficheros del firmware de nuestro sitio web y a continuación ejecutar un programa que nosotros proporcionamos. Antes de visitar su primer sitio V.92 insistiríamos en que descargara el firmware más reciente.

También le sugerimos que registre su módem con nosotros para que podamos notificarle por correo electrónico la disponibilidad de nuevo firmware.

---

## Luces indicadoras

Su faxmódem USB cuenta con un conjunto de luces indicadoras en la parte delantera. A continuación se muestra una tabla que define el significado de las luces.

Luz	Descripción
<b>ON</b>	Se ilumina cuando el faxmódem está encendido; apagada cuando el ordenador está en modo de ahorro de energía.
<b>CD</b> (Detector de portadora)	Se ilumina cuando la señal de Detector de Portadora de Datos (DCD) del faxmódem al ordenador está activada.
<b>TR</b> (Terminal preparado)	El ordenador (o terminal) está enviando una señal de "preparado" para indicar que está listo para proporcionar datos al módem.
<b>OH</b> (Descolgado)	Se ilumina cuando el faxmódem está descolgado.

---

## La comunicación con su faxmódem

El software para fax y comunicaciones que venía con su faxmódem se configura solo automáticamente y se encarga de enviar todos los comandos necesarios al módem.

Sin embargo, le será útil leer esta sección si desea conocer algunos datos generales sobre cómo funciona el software con su faxmódem, o si tiene intención de utilizar su nuevo módem con otro software.

---

## Acceso a Internet

Para acceder a Internet y a la World Wide Web, necesita un servicio en línea tal como el ofrecido por America Online (AOL) o CompuServe, o un Proveedor de Acceso a Internet (ISP). El mejor lugar para comenzar es el CD que viene con su módem, que contiene servicios en línea y de Internet para que usted los pruebe.

Los servicios en línea proporcionan un software de instalación que prácticamente automatiza la apertura de una cuenta de Internet. Los ISP normalmente suministran o sugieren el uso del software del navegador necesario para acceder a su servicio. También proporcionan instrucciones adicionales y software para configurar su cuenta.

**Nota:** Quizá necesite redirigir su software de aplicación para que reconozca su nuevo módem. Consulte la sección **Resolución de problemas**, página 20, si necesita ayuda.

---

## Cómo aprovechar al máximo las características del fax

Su faxmódem incluye software en el CD adjunto que le permite enviar, recibir y programar faxes. El software también le permite configurar contestaciones automáticas por fax (a veces denominado 'fax en demanda') y enviar un fax a múltiples destinatarios.

Si utiliza su faxmódem para recibir faxes, tenga en cuenta lo siguiente:

- El ordenador debe estar en marcha, y el software de comunicaciones activo.
- Si desea conectarse a su servicio de Internet o ISP, primero deberá salir de su software de comunicaciones. Mientras esté en línea no podrá recibir llamadas ni faxes.
- Algunos ordenadores poseen una opción de ahorro de energía que detiene el giro del disco duro después de un periodo de inactividad. Si entra una llamada, la comunicación quizá no llegue a establecerse en el tiempo en que el disco duro vuelve a arrancar y activar el software. Si esto sucede, deberá desactivar la característica de su opción de ahorro de energía que detiene el disco duro. Para más información consulte la documentación de su ordenador.

---

## Opciones de configuración de las comunicaciones

Si se encuentra con dificultades de configuración con su software de comunicaciones, puede serle útil leer la sección siguiente.

Al configurar algunos programas de software más antiguos, quizá se le solicite introducir cierta información. La mayoría de programas llevan parámetros por defecto que son correctos para su uso con este módem y no hace falta cambiarlos. Sin embargo, debe ser consciente de los siguientes puntos:

Si se le solicita que seleccione el “tipo de módem” de un menú y no ve este módem listado por nombre, seleccione el nombre más descriptivo, como por ejemplo **módem V.92**, **módem 56K** o **módem genérico Clase 1**.

En el directorio de marcado ajuste todos los parámetros a la velocidad de baudios más alta posible, si su software y puerto de serie soportan estas velocidades (no supere los 115.200 bps). Todas

las comunicaciones entre el ordenador y el faxmódem tienen lugar a esta velocidad más alta, independientemente de la velocidad de módem a módem.

Si su software del fax le da la opción de seleccionar controladores de fax de **Clase 1** o **Clase 2**, seleccione **Clase 1**.

---

## **Cadenas de inicialización y comandos AT**

Una cadena de inicialización es un grupo de parámetros de comandos **AT** que se envía al faxmódem tan pronto como se arranca el software. El software determina qué comandos deben incluirse en la cadena de inicialización, basada en el dispositivo que seleccione durante la instalación. Los comandos permanecen activos durante toda la sesión de comunicación, a menos que el software envíe otros comandos que los anulen.

El software utiliza otras cadenas de comandos **AT** para todos los comandos enviados al módem. Este proceso resulta transparente para usted, el software lo hace internamente sin que usted sea consciente de ello.

Sin embargo, a veces es necesario añadir otros comandos **AT** a las cadenas de inicialización. Puede encontrar una tabla de comandos **AT** en Internet en [www.modems.com](http://www.modems.com). Haga clic en **Reference (Referencia)** y a continuación en **AT Command Sets (Grupos de comandos AT)**.

Si su software le sugiere una cadena de inicialización para este módem, utilícela. Si su software no lista este módem y no se sugiere ninguna cadena de inicialización, utilice la siguiente: **AT &F**.

Su servicio telefónico puede que incluya 'espera de llamadas' que puede usted suspender temporalmente utilizando su teléfono para marcar un código especial. (Por ejemplo, en los EE.UU. puede desactivar la espera de llamadas añadiendo \*70 a su prefijo de marcado. Consulte cuál es el código correcto para su área con su compañía telefónica local). Puede incluir ese código, seguido de una

coma, en la serie de números de marcado o prefijo de marcado de su software.

Si su software no maneja los comandos **AT** automáticamente, debería ofrecer un lugar para introducir comandos **AT** en sus menús de configuración. Sin embargo, en algunos casos quizá necesite introducir comandos **AT** directamente al faxmódem. Debe hacerlo desde un modo de terminal de programa de datos.

Consulte la sección de **Resolución de problemas** para leer más consejos sobre los comandos AT.

### ***Cómo utilizar el modo de terminal para introducir comandos AT***

Abra su programa de comunicaciones de datos.

Cambie a modo de terminal (también llamado modo de comando, local, directo o pasivo). Lea la documentación de su software para obtener instrucciones adicionales.

Escriba **AT** más el comando que necesita introducir y pulse **Enter**. Verá una respuesta positiva (**OK**).

Cuando termine puede volver a la interfaz de usuario estándar del programa de comunicaciones de datos. Si necesita ayuda consulte la documentación del programa de software.

Para volver a los valores por defecto introducidos en fábrica para el módem, en modo de terminal escriba **AT &F** y pulse **Enter**.

---

## **Uso de vídeo**

Su faxmódem soporta aplicaciones de vídeo a través del protocolo estándar V.80, por lo que puede utilizarse para videoconferencias módem a módem de alta calidad. El módem es compatible con los estándares de videoconferencia por Internet H.323 y punto a punto H.324. Para enviar vídeos, necesitará una cámara y software para vídeo.

---

## Resolución de problemas

Si su módem deja de funcionar, lea esta sección detenidamente antes de llamar al servicio de soporte al cliente. Además, el CD de su módem incluye una lista de preguntas más frecuentes (FAQs).

### Importante—Si su ordenador ya tiene un módem

Debe redirigir su software de aplicación de forma que reconozca su nuevo módem. Para hacerlo, siga estas instrucciones:

- **Usuarios de Acceso telefónico a redes:**  
Desde el escritorio de su ordenador, haga doble clic en el icono **Mi PC** y a continuación en el icono **Acceso telefónico a redes**. Haga doble clic en el icono **Realizar conexión nueva**, seleccione su nuevo módem V.92 de la lista desplegable y siga las instrucciones.
- **Usuarios de America Online:**  
Desde dentro de AOL, haga clic en el botón **Setup (Configuración)**; a continuación haga clic en el botón **Expert Setup (Configuración experta)**. Seleccione la ficha **Devices (Dispositivos)** y haga doble clic en el nuevo módem V.92 que ha instalado. Haga clic en **OK** y luego en **Close (Cerrar)**.

---

## Problemas de configuración Plug and Play con Windows

Bajo algunas circunstancias la configuración Plug and Play bajo Windows puede no resolver todos los problemas de instalación. El sistema de Ayuda de Windows cuenta con una herramienta excelente para diagnosticar exhaustivamente y resolver muchos problemas.

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

2. Seleccione el comando **Temas de ayuda** del menú **Ayuda**. Windows mostrará el cuadro de diálogo **Ayuda de Windows**.
3. Seleccione la ficha **Contenido**. Nota: Windows Me y 2000 incluyen una opción de Búsqueda de ayuda que puede usted utilizar. Busque, por ejemplo, "conflictos de hardware".
4. Haga clic en **Solución de problemas**. (Para Windows 98, también tendrá que hacer clic en **Solución de problemas para Windows 98**.) A continuación haga clic en la entrada de ayuda para conflictos de hardware.
5. Siga las instrucciones para determinar y resolver el conflicto de hardware.

Esto debería resolver su problema. Recuerde anotar su parámetros de puerto COM. Vuelva a la página 12 para concluir la instalación.

Si todavía tiene problemas, probablemente signifique que aunque está ejecutando una versión de Windows que soporta Plug and Play, quizá tenga un ordenador antiguo que no sea totalmente compatible con esta característica. Pruebe a realizar los pasos indicados en la sección siguiente.

### **Cómo liberar recursos en la BIOS bajo Windows**

Este procedimiento es un poco más difícil que el anterior, pero con la ayuda de la documentación de su ordenador debería poder eliminar todo problema pendiente.

1. Cierre todos los programas activos. Apague el ordenador y vuelva a encenderlo haciendo clic en **Inicio** y a continuación en **Apagar el sistema**. Apague el ordenador totalmente. Desconecte la alimentación, espere unos 5 segundos y vuelva a encenderlo.
2. Mientras el ordenador pasa por el proceso de arranque, debería indicar una tecla o combinación de teclas que usted puede utilizar para entrar en el programa **BIOS Setup (Configuración de la BIOS)**. Entre en el programa de configuración de la BIOS y desactive COM2. Consulte la documentación de su ordenador si el procedimiento no queda

claro basándose en las indicaciones en pantalla. **Nota:** Algunos ordenadores pueden no utilizar los parámetros de la BIOS para controlar los puertos COM. Consulte la documentación de su ordenador para ver si en vez de ello debe resetear los interruptores o puentes del ordenador.

- 3 . Anote y guarde el nuevo parámetro del puerto COM y salga de la configuración (**Setup**).
- 4 . La BIOS reiniciará automáticamente su ordenador.
- 5 . Elija el **Panel de control** en el comando **Configuración** del menú **Inicio**.
- 6 . Haga doble clic en el icono **Sistema**.
- 7 . Haga clic en la ficha **Administrador de dispositivos**. Encuentre el dispositivo **Puertos (COM & LPT)** y haga clic en el signo **+**. Esto amplía la lista de dispositivos bajo **Puertos**.
- 8 . Seleccione **Puerto de comunicaciones (COM2)**. Haga clic en el botón **Quitar** de la ventana del **Administrador de dispositivos**. Esto elimina el dispositivo actualmente asignado a COM2.
- 9 . Cuando Windows muestre el aviso **Confirmar la eliminación del dispositivo**, haga clic en **Aceptar**.
- 10 . Haga doble clic en **Módem** en la ventana del **Administrador de dispositivos**.
- 11 . Haga doble clic en el icono del faxmódem para su modelo.
- 12 . Haga clic en la ficha **Recursos**.
- 13 . Desactive la casilla **Usar configuración automática**.
- 14 . Desplácese por las opciones de configuración básicas hasta que encuentre una que diga **Rango de entrada/salida 02F8 - 02FF**. Ésta es COM2. El cuadro de **Lista de dispositivos en conflicto** debería indicar **No hay conflictos**. Si hay conflictos llame al servicio de soporte técnico.
- 15 . Si no hay conflictos, cierre la ventana **Propiedades del módem**, la ventana **Propiedades del sistema** y la ventana del **Panel de control** haciendo clic en **Aceptar** en cada una de ellas.
- 16 . Apague el ordenador, desconecte la alimentación y vuelva a encenderlo. **Pasar por este ciclo de apagado y encendido**

**puede ser importante.** Simplemente reiniciando Windows puede no dejar que la BIOS registre los cambios adecuadamente.

Si Windows encuentra su otro puerto de serie, quizá intente asignarle el puerto a COM2, pero no podrá hacerlo porque su faxmódem ya está utilizando ese recurso del sistema.

---

## Otros consejos para la resolución de problemas

**Problema:** Su módem parece instalarse bajo Windows, pero Windows no puede luego encontrarlo.

**Solución:** Si su ordenador tiene un módem incorporado en la placa base, Windows puede reinstalarlo la próxima vez que arranque el ordenador. Consulte la documentación de su ordenador o llame al fabricante del ordenador para obtener instrucciones sobre cómo deshabilitar el módem incorporado.

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

**Solución:** El problema más común con los módems es que el software de comunicaciones no está configurado para el mismo puerto COM que el módem.

Compruebe qué puerto COM está utilizando el módem. Asegúrese de que la configuración del puerto COM del software coincide con la configuración del puerto COM del módem. Desde la barra de herramientas de Windows, vaya a **Inicio | Configuración | Panel de control | Módems | Diagnósticos**. Haga clic en el **Puerto COM** para su módem, luego haga clic en **Más información**. Si Windows muestra las respuestas ATI del módem, significa que el módem está funcionando.

Otro problema es que puede existir otro dispositivo utilizando los recursos del puerto COM. Verifique que los recursos del puerto COM utilizados por el módem no están siendo utilizados por ningún otro dispositivo, por ejemplo una tarjeta de sonido.

**Problema:** **Escribe una línea de comando AT en una aplicación de terminal y pulsa Enter, pero su módem no ejecuta la línea de comando o no hay respuesta después de ejecutar un comando.**

**Solución:** Compruebe que escribe **AT** al comienzo de la línea de comando.

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

Compruebe que su módem no está en modo de datos cuando escriba el comando. Utilice la secuencia de caracteres de escape para cambiar a modo de terminal (La secuencia de escape por defecto es esperar al menos un segundo, escribir **+++**, y esperar otro segundo o más.)

Si escribió un comando pero no recibió una respuesta **OK** de su módem, los comandos **E0** y **Q1** pueden estar activos, desactivando el eco y las respuestas. Compruebe este hecho con el comando **&V**. Para activar el eco y las respuestas, escriba **ATE1Q0** y pulse **Enter**.

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

**Solución:** Su módem cuenta con un pequeño altavoz incorporado que proporciona una señal audible de los tonos de marcado y de las señales de conexión remota (protocolo de establecimiento de conexión). Este altavoz no es el mismo que el que puede tener conectado a su tarjeta de sonido.

Si el software le permite controlar el volumen, compruebe que el altavoz está activado y ajustado a un volumen agradable.

Si el software no cuenta con ajuste del altavoz, añada uno de los comandos **AT** listados a continuación a la cadena de inicialización:

**L1** para volumen bajo  
**L2** para volumen medio  
**L3** para el volumen más alto  
**M0** para desactivar el altavoz completamente  
Por ejemplo, si desea tener el volumen bajo y el software utiliza la cadena de inicialización **AT &F**, cámbiela a **AT &F L1**.

**Problema:** **El módem no marca automáticamente un número cuando envía un comando de marcado.**

**Solución:** Verifique que el altavoz del módem está activado en su software de forma que pueda oír los sonidos de marcado. Además, compruebe que la línea telefónica está enchufada.

Compruebe que está marcando un número de teléfono válido, incluyendo todos los prefijos necesarios.

Si está utilizando marcado por tonos en una línea que requiere marcado por impulsos, la línea puede no ser capaz de aceptar marcado por tonos. Seleccione marcado por impulsos en su software o asegúrese de que el prefijo de marcado del software es **ATDP** (para marcado por impulsos).

Compruebe que su software de comunicaciones y su módem están configurados para el mismo puerto COM.

Compruebe que su módem ha colgado cuando hizo la última llamada. Seleccione **Hang Up (Colgar)** en su software o escriba **ATH** en modo de terminal.

**Problema:** **El módem puede conectarse a algunos módems, pero no a otros.**

**Solución:** Un módem remoto no responde debido al prolongado proceso de negociación por el cual los módems determinan la mejor conexión común entre sí. Si ése es el caso, quizá deba desactivar parte o todo el proceso de negociación. En la tabla siguiente, “protocolo” significa corrección de errores y compresión de datos.

Para forzar distintas velocidades de comunicación	Escriba estos comandos AT y pulse Enter
Negociar velocidad y protocolo (parámetro por defecto)	AT &F
Para forzar el protocolo	AT \N3
Modo doble (V.90 o V.92)—56000 bps	AT+MS=V92,1
Sólo V92 (desactivar V.90)—56000 bps	AT+MS=V92,0
Sólo V.90 (desactivar V.92)—56000 bps	AT+MS=V90,0
Desactivar 56K y velocidad automática 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:** Algunos programas de software permiten añadir estos comandos a la lista de prefijos de marcado o a la cadena de inicialización.

Quando se fuerza el protocolo, el módem no intentará conectarse a otros protocolos si no puede conectarse al protocolo forzado. El módem intentará conectarse a la velocidad más rápida disponible dentro del protocolo forzado.

Hay otras configuraciones que también pueden forzarse. Si necesita seleccionar una configuración concreta, utilice las cadenas de comandos AT que se indican más adelante. Siempre podrá volver a la configuración por defecto del módem escribiendo **AT &F** y pulsando la tecla **Enter**.

Recuerde que si hace esto, el módem no habrá recibido los comandos de la cadena de inicialización del software como lo haría normalmente. El uso del comando **ATZ** elimina este problema si ha guardado todos sus parámetros de configuración en memoria no volátil. (Para guardar parámetros de configuración en memoria no volátil en modo de terminal **AT**: Escriba **AT**, seguido de la configuración de parámetros que desea, seguido de **&W**, y pulse **Enter**. Por ejemplo, si escribe **AT &C1 &D2 &W** y pulsa **Enter**, se guarda la configuración de los parámetros **&C1** y **&D2**.)

Para forzar	Escriba el comando y pulse Enter
Operación MNP 5/MNP 4	<b>AT \N5</b>
Sólo LAPM (V.42)	<b>AT \N4</b>
Sólo MNP 4	<b>AT \N5%C0</b>
Compresión de datos V.42bis	<b>AT+DCS=1,0</b>
Sólo compresión de datos V.44	<b>AT+DCS=0,1</b>
Contestar automáticamente	<b>AT S0=1</b>

**Problema:** Su módem V.92 no se conecta de forma fiable a V.92.

**Solución:** En primer lugar asegúrese de que ha descargado el firmware más actualizado del módem de nuestro sitio web, como se indicaba en la página 13. También compruebe que su ISP ofrece el servicio V.92 en el número al que está llamando.  
Si todavía experimenta problemas relacionados con V.92, quizá deba modificar su cadena de conexión a Internet en Windows: Haga doble clic en el icono **Mi PC** de su escritorio y a continuación doble clic en **Acceso telefónico a redes**. Haga clic con el botón derecho del ratón en la conexión a Internet existente que desee modificar y seleccione **Propiedades**. Haga clic en **General | Configurar | Conexión | Avanzada**. Puede añadir cadenas de inicialización en la línea marcada como **Configuraciones extra**. Introduzca *una*

de las cadenas de inicialización listadas a continuación. Pruebe estos comandos uno por uno hasta que encuentre el que le ofrezca la velocidad de conexión más alta posible para las condiciones de su línea telefónica.

Cadena de inicialización	Definición
ATW2S7=150+MS=V90 O AT&F+MS=V92	S7 Ajusta el tiempo de espera para la portadora remota, que puede ser entre 1 y 255 segundos
AT&FS7=150	&F Ajusta la configuración por defecto de fábrica
AT&F&C1&D2\N5\A2=1S7=100	&C1 DCD (Detección de Portadora de Datos) sigue la señal de la portadora remota
	&D2 DTR (Terminal de Datos Preparada) reacciona con una desconexión, envía una respuesta "OK" y desactiva la respuesta automática mientras la señal DTR esté DESACTIVADA
	\N5 Sólo corrección de errores MNP
	\A2 Tamaño máximo de bloque: 192 caracteres

**Problema:** Su módem se desconecta mientras está comunicando con un sistema remoto.

**Solución:** El sistema remoto ha colgado y necesita volver a conectarse. Las otras causas más comunes de interrupciones son el servicio de espera de llamadas o alguien que descuelga en una extensión del teléfono.

Si dispone del servicio de espera de llamadas, normalmente podrá desactivarlo temporalmente

añadiendo \*70, (incluyendo la coma), o seleccionándolo como prefijo, en el directorio de marcado del software.

Dependiendo de su servicio, quizá no pueda desactivar la espera de llamadas para las llamadas entrantes. Si sus llamadas de datos entrantes se ven frecuentemente perturbadas por el servicio de espera de llamadas, quizá debiera considerar abandonar el servicio o instalar una línea de teléfono independiente sin espera de llamadas.

**Problema: Su módem no consigue realizar la conexión.**

**Solución:** Si su módem hace una llamada pero nunca se conecta, compruebe que está marcando el número correcto y que el módem remoto está activado.

**Problema: Recibe errores ocasionalmente pero normalmente la calidad de los datos es buena.**

**Solución:** La conexión quizá se haya establecido en líneas de mala calidad o con interferencias. Cuelgue y haga la llamada otra vez para intentar obtener una conexión mejor.

Alguien puede estar descolgando una extensión de la línea que su módem está utilizando. Si su módem comparte línea telefónica con otros teléfonos, informe a los demás usuarios de que va a realizar una llamada de datos o instale una línea independiente dedicada a llamadas de datos.

Su línea de teléfono puede disponer de una característica de espera de llamadas y se está recibiendo una llamada. Consulte lo señalado para espera de llamadas anteriormente.

**Problema: Se dan errores aleatorios o faltan datos en los datos transmitidos.**

**Solución:** Utilice el protocolo MNP o V.42 si el módem remoto soporta uno de estos protocolos. Consulte la página 28 para más información.

Seleccione una velocidad de baudios más baja en su software de comunicaciones y haga la llamada otra vez.

Si ambos módems están utilizando el protocolo MNP o V.42, la única forma en que esto podría ocurrir es si su módem y su software de comunicaciones no están utilizando el control de flujo correcto. Configure su software de comunicaciones para control de flujo **RTS/CTS** (hardware). Su ordenador hará ahora una pausa para guardar la transmisión.

**Problema: El rendimiento del módem parece lento.**

**Solución:** Si está conectado a Internet, puede haber mucho “tráfico” en los sitios web que está visitando. Otras causas posibles son la falta de memoria suficiente en su ordenador (al menos 16 megabytes de RAM necesarios) o un procesador lento (necesita un Pentium® 133 o más rápido, o un procesador equivalente).

**Problema: Los datos aparecen indescifrables en pantalla.**

**Solución:** La configuración de caracteres de su software de comunicaciones (bit de inicio, bits de datos, bits de parada y bit de paridad) no coinciden con los del sistema remoto. Compare sus parámetros con los utilizados por el sistema remoto y compruebe que coinciden. Preste particular atención al parámetro de paridad, ya que esta es la diferencia más común entre sistemas. Normalmente debería utilizar 8 bits de datos SIN paridad y 1 bit de parada (**8, NINGUNA, 1 o 8N1**). Otra configuración común es 7 bits de datos, paridad PAR y 1 bit de parada (**7, PAR, 1 o 7E1**).

**Problema: Tiene problemas de comunicaciones con su módem.**

**Solución:** Compruebe que su software de comunicaciones se ha configurado correctamente. Vuelva a comprobar la cadena de inicialización y cadena de marcado especificada en el manual de su software.

Los programas residentes en memoria pueden ocasionar diversos problemas. Pruebe a arrancar su ordenador sin ellos. Los programas que pueden causar problemas son los programas antivirus y los salvapantallas.

---

## Apéndice A: Cómo desinstalar un módem interno

Si está sustituyendo un módem externo o si su ordenador no tiene un módem interno instalado, no necesita esta sección.

**Nota:** Aunque no tiene que desinstalar su módem interno, le recomendamos mucho que lo haga. La desinstalación de su antiguo módem liberará recursos.

### **1** Antes de quitar el módem, debe informar a Windows de que lo va a desinstalar:

- Haga clic en **Inicio | Configuración | Panel de control**. Cuando vea el **Panel de control**, haga doble clic en el icono **Módems**.
- Ahora haga clic en el botón **Quitar**. Haga clic en **Aceptar** para confirmar que desea quitar el módem.

Windows ya ha sido informado de su intención de quitar el módem antiguo.

### **2** Quite el módem antiguo del modo siguiente:

- Apague y desconecte el ordenador.
- Suelte todos los cables conectados al módem.
- Abra la carcasa del ordenador.
- Suelte el tornillo que sujeta la escuadra del módem al ordenador.
- Saque el módem de su ranura.
- Vuelva a colocar la carcasa del ordenador.

Vuelva a **Instalación de los controladores** en la página **6** para continuar con la instalación.

---

## Apéndice B: Información de referencia

Le recomendamos que se tome unos minutos para rellenar la siguiente información que le servirá como referencia futura. En el caso de que necesite llamar al soporte técnico o al servicio al cliente, necesitará la siguiente información.

**Modelo de faxmódem** \_\_\_\_\_

*(indicado en la caja)*

**Número de serie** \_\_\_\_\_

*(indicado en la parte inferior del módem bajo el código de barras)*

**Puerto COM** \_\_\_\_\_

**Fecha de compra** \_\_\_\_\_

**Establecimiento o distribuidor** \_\_\_\_\_

