

Guía de configuración de SIM/eSIM para Windows

AVISO: Este contenido se tradujo utilizando inteligencia artificial (IA). Puede contener errores y se proporciona "tal cual" sin ninguna garantía de ningún tipo. Para ver el contenido original (sin traducir), consulte la versión en inglés. Si tiene preguntas o dudas sobre este contenido, comuníquese con Dell en Dell.Translation.Feedback@dell.com.

Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA indica información importante que lo ayuda a utilizar su equipo de mejor manera.

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

 **AVISO:** Una ADVERTENCIA indica la posibilidad de daños en la propiedad, de lesiones personales e incluso de muerte.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción y requisitos previos.....	4
Capítulo 2: Instale una tarjeta SIM y conecte la computadora al servicio de red del operador.....	5
Capítulo 3: Conéctese al servicio de red del operador con eSIM.....	9
Obtención de un Perfil eSIM de una red de operador.....	9
Uso de planes móviles.....	9
Mediante códigos QR o de activación enviados por la red del operador.....	10
Búsqueda de un perfil mediante un servidor de detección (SM-DS).....	11
Su organización obtiene eSIM de forma masiva desde la red de su operador.....	12
Uso del perfil eSIM dentro de la computadora.....	13
Capítulo 4: Administración de perfiles de eSIM en Microsoft Intune.....	14
Capítulo 5: Información importante para restablecer o reinstalar 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 celular se muestra conectada, pero sin 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: Activación o soporte de servicio.....	20
Capítulo 8: Instalación de los controladores.....	21
Capítulo 9: Obtención de ayuda y contacto con Dell Technologies.....	22

Introducción y requisitos previos

Puede conectarse al servicio de red del operador mediante una SIM instalada en la computadora o una SIM integrada (eSIM) que requiere que se envíe un perfil de eSIM a través de Internet a su dispositivo. Es posible que algunas computadoras Dell recientes le ofrezcan la opción de ambas. Sin embargo, solo uno puede estar activo a la vez.

Los siguientes son requisitos previos para instalar una tarjeta SIM o eSIM en la 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 estas instrucciones solo se refieren a Windows 11.
- **Instalación de controladores:** asegúrese de que todos los controladores estén actualizados, especialmente para el módulo WWAN.
- **Conexión a Internet:** se requiere una conexión a Internet para descargar controladores o realizar el proceso de activación de eSIM.

Instale una tarjeta SIM y conecte la computadora al servicio de red del operador

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

Localización de la ranura de tarjeta SIM

La mayoría de las laptops Dell tienen una ranura de tarjeta SIM ubicada en la parte posterior o en uno de los laterales 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 para tarjetas SIM de la computadora

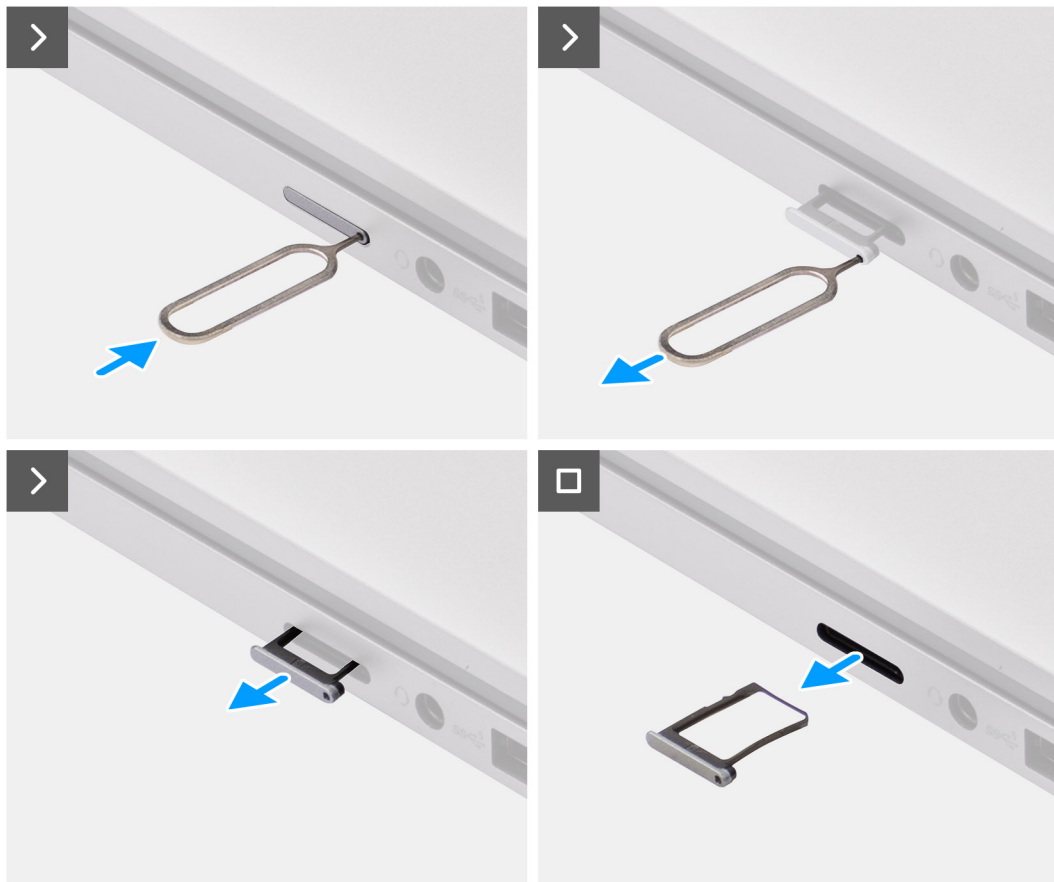


Ilustración 3. Extracción de la bandeja para tarjetas SIM de la computadora

1. Inserte una clavija en el orificio de liberación de la bandeja para tarjetas SIM y empuje hacia adentro hasta soltar la bandeja.
2. Deslice la bandeja de la tarjeta SIM hacia afuera de la ranura de la computadora.

Instalación de la tarjeta SIM en la computadora

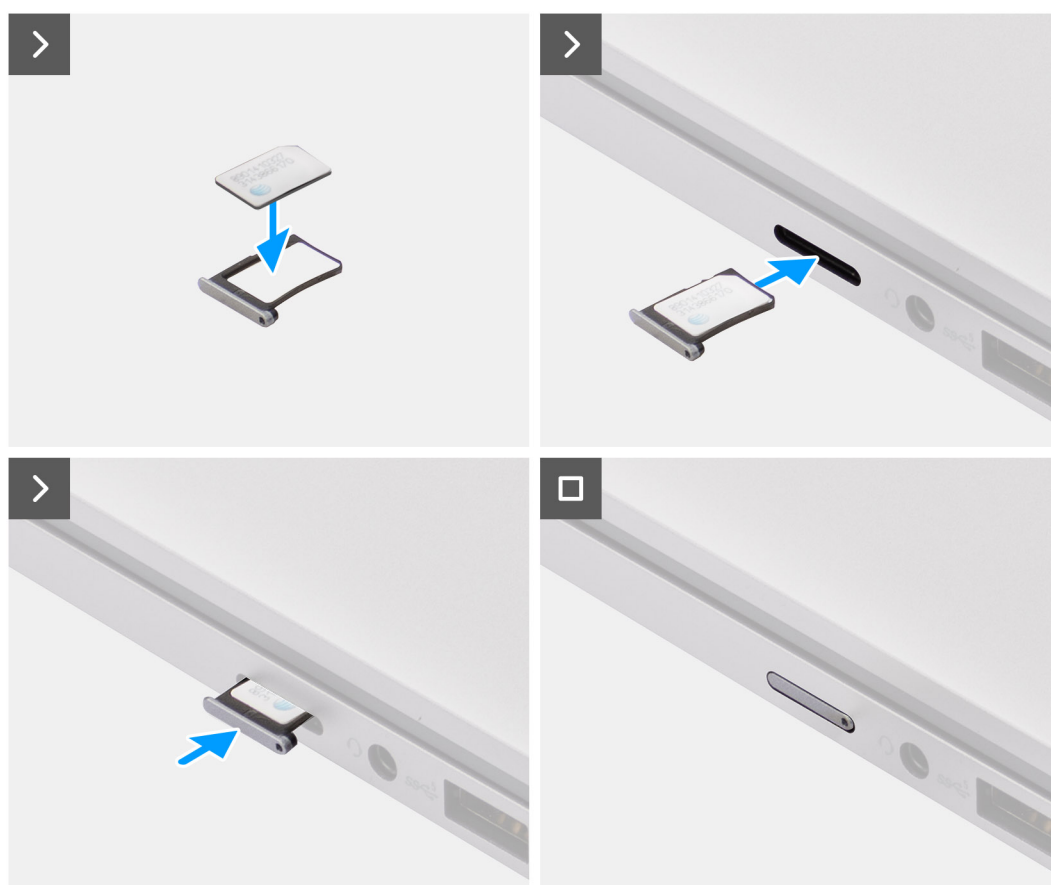


Ilustración 4. Instalación de la tarjeta SIM en la computadora

1. Alinee la tarjeta SIM con la muesca de la bandeja para tarjetas SIM y colóquela plana en la bandeja.

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

2. Inserte y empuje con cuidado la bandeja para tarjetas SIM en la ranura de la computadora.

Conexión de la computadora al servicio de red del operador

1. En Windows, seleccione **Inicio > Configuración > Red e Internet > celular** para comprobar la conexión con el servicio de red del operador.
2. Compruebe que **la conexión celular** esté **encendida**.
3. Compruebe que **la opción Usar esta SIM para celulares** esté configurada en **SIM**.

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

NOTA: Es posible que se requiera una actualización del firmware del módulo WWAN de la computadora para garantizar la compatibilidad con la red del operador. Si esto sucede, verá una notificación similar a la que se muestra a continuación: No reinicie, reinicie ni apague la computadora mientras se está descargando o instalando el firmware.

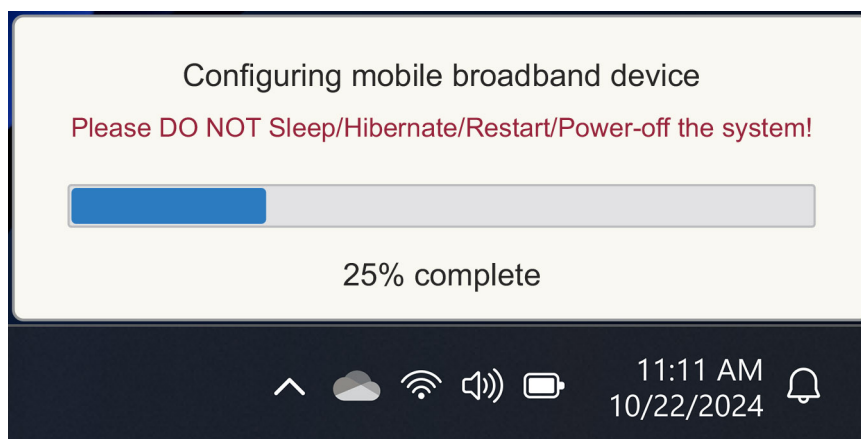


Ilustración 5. Notificación cuando se actualiza el firmware del módulo WWAN de la computadora

Conéctese al servicio de red del operador 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 para obtener el servicio de red del operador. Es posible que algunas computadoras Dell recientes soporten una eSIM.

Obtención de un Perfil eSIM de una red de operador

Existen cuatro métodos para obtener un perfil de eSIM desde la red de un operador.

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

- **Planes móviles:** Planes móviles es una aplicación basada en Windows en la que el usuario puede elegir, pagar y descargar un perfil eSIM.
- **Códigos QR o de activación enviados por la red del Operador:**
 1. La red del operador envía al usuario un código QR o un 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 detección (SM-DS):**
 1. La red del operador notifica a Windows sobre un nuevo perfil.
 2. Windows lo comprueba automáticamente en el primer arranque, o bien los usuarios pueden buscar actualizaciones manualmente.
- **Su organización obtiene eSIM de forma masiva desde su red de operadores:**
 1. La empresa compra perfiles eSIM de forma masiva a la red de su operador.
 2. A continuación, utiliza un sistema de administración para descargar los perfiles de eSIM.

Los clientes deben comunicarse con la red del operador para averiguar qué opciones de descarga de perfil de eSIM están disponibles.

NOTA: Se requiere una conexión Wi-Fi o Ethernet antes de que un usuario pueda usar **los planes móviles** para obtener un perfil de eSIM.

Uso de planes móviles

En Windows, seleccione **Iniciar > todas las aplicaciones > Planes móviles** para iniciar la aplicación Planes móviles.

NOTA: También puedes descargar **planes móviles** desde Microsoft Store.

NOTA: Inicialmente, solo se muestran las redes de operadores en función de la configuración de ubicación de la computadora. El usuario también tiene la opción de seleccionar su país en la lista desplegable o seleccionar **Mostrar todos los operadores** para mostrar todas las redes de operadores disponibles en Planes móviles.

Una vez que se selecciona una red de operador, se abre el sitio web de la red del operador y el usuario debe:

1. Para configurar una cuenta nueva, proporcione información como el nombre, el correo electrónico y una contraseña, o inicie sesión con los detalles de la cuenta existente. Es posible que se necesite una verificación adicional del usuario en función de la red del operador elegida.
 2. Elija un plan (por ejemplo, un plan de un solo país o un plan de varios países) especificando la cantidad de datos y la duración del plan.
 3. Complete 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 después de completar el pago.

Seleccione **Inicio > Configuración > Red e Internet > celular** para comprobar la conexión a la red del operador.

NOTA: Asegúrese de que **la opción Celular activado y Usar esta SIM para datos celulares** esté configurada en **eSIM**.

NOTA: Es posible que se requiera una actualización del firmware del módulo WWAN de la computadora para garantizar la compatibilidad con la red del operador. Si esto sucede, verá una notificación similar a la que se muestra a continuación: No reinicie, reinicie ni apague la computadora mientras se está descargando o instalando el firmware.

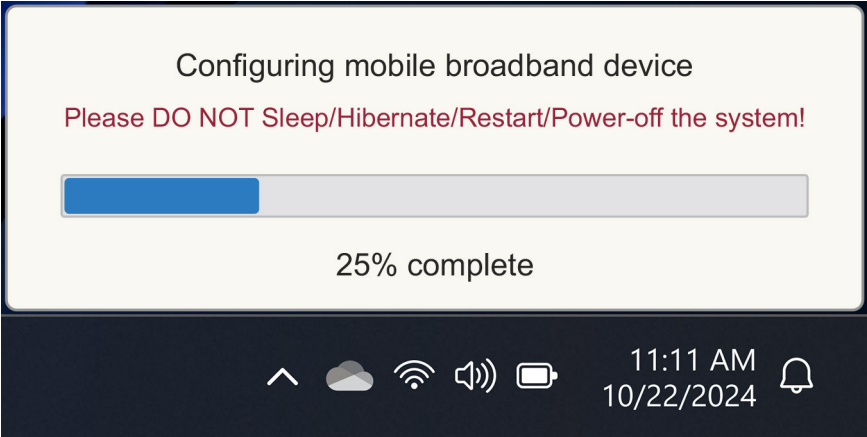


Ilustración 6. Notificación al descargar el firmware

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

Mediante códigos QR o de activación enviados por la red del operador

La red del operador 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 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\$AE4387-0FFB-3720-64EC-221527C7592D

Siga los pasos para agregar un perfil de eSIM:

1. Seleccione **Inicio > Configuración > Red e Internet > Celular**.
2. Asegúrese de que **Celular** esté configurado en **Activado** y de que **Usar esta SIM para datos celulares** esté configurado en **eSIM**.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en **Perfiles de eSIM**.
4. Haga clic en **Agregar perfil**.
5. Seleccione **Permitirme ingresar un código de activación que recibí de mi operador móvil** y haga clic en **Siguiente**.
La cámara se enciende.
6. Escanee el código QR.

NOTA: Una vez que se lee el código QR, Windows entra brevemente en el indicador del enlace. Según la red del operador, es posible que haya una pantalla adicional antes de descargar el perfil de eSIM.

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

Vaya a **Inicio > Configuración > Red e Internet > celular** y haga clic en **Perfiles de eSIM**.

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

9. Asegúrese de que **la opción Celular** esté **activada** y **Utilizar esta SIM para datos celulares** esté configurada en **eSIM** para verificar la conexión a la red del operador.

NOTA: Es posible que se requiera una actualización del firmware del módulo WWAN de la computadora para garantizar la compatibilidad con la red del operador. Si esto sucede, verá una notificación similar a la que se muestra a continuación: No reinicie, reinicie ni apague la computadora mientras se está descargando o instalando el firmware.

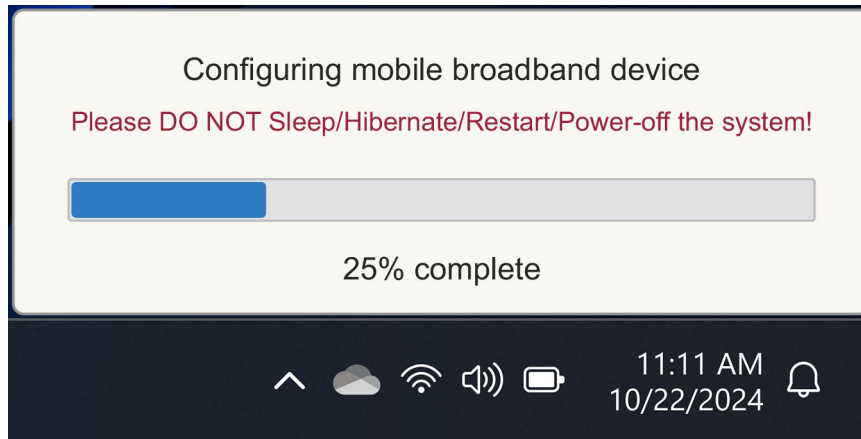


Ilustración 7. Notificación al descargar el firmware

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 la PC con Windows](#).

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

Una red de operador puede colocar una notificación de que una eSIM está lista para descargarse en un servidor de descubrimiento (SM-DS). Cuando Windows se inicia por primera vez, automáticamente realiza lo siguiente:

1. Enumera los servidores de detección comunes en la página **Le conectamos a una red**.
2. Si existe un perfil de eSIM, Windows lo descarga y lo utiliza para conectarse a la red del operador.

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

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

1. Seleccione **Inicio > Configuración > Red e Internet > celular** para comprobar la conexión a la red del operador.
2. Asegúrese de que **la opción Celular** esté **activada** y **Utilizar esta SIM para datos celulares** esté configurada 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 `Something went wrong` se muestra. Si bien le indica que se comunique con su operador móvil, también es posible que no tenga conectividad con el servidor de Discovery.
- Si se encuentra un perfil, se descarga.

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

Vaya a **Inicio > Configuración > Red e Internet > celular** y haga clic en **Perfiles de eSIM**.

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

NOTA: Aparece un mensaje: `This uses cellular data from your data plan and incur charges. Do you want to continue?`

8. Haga clic en **Sí** para continuar.

9. Seleccione **Inicio > Configuración > Red e Internet > celular** para comprobar la conexión a la red del operador.

NOTA: Es posible que se requiera una actualización del firmware del módulo WWAN de la computadora para garantizar la compatibilidad con la red del operador. Si esto sucede, verá una notificación similar a la que se muestra a continuación: No reinicie, reinicie ni apague la computadora mientras se está descargando o instalando el firmware.

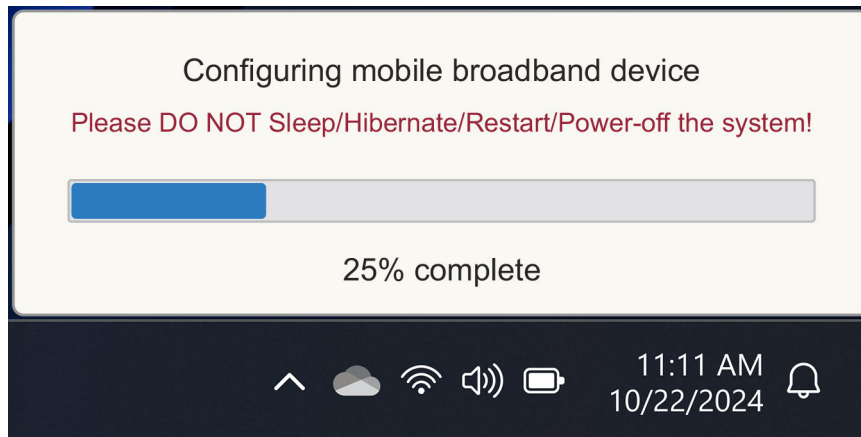


Ilustración 8. Notificación al descargar el firmware

Windows está configurado de forma predeterminada para utilizar el servidor GSMA Discovery Server reconocido internacionalmente e independiente de cualquier red de operador específica. Además, Dell Technologies configura algunos servidores Discovery conocidos adicionales.

Sin embargo, algunos operadores u operadores de red privados utilizan sus propios servidores de descubrimiento (SM-DS) y, en tales casos, debe cambiar manualmente la dirección.

Para cambiar manualmente la dirección, vaya a **Inicio > Configuración > Red e Internet > Celular**. A continuación, seleccione **eSIM Profiles > Default SM-DP server address** y, a continuación, haga clic en **Edit**.

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, a continuación, haga clic 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 usar **configuración > de Inicio > Red e Internet > celular**. A continuación, seleccione **eSIM Profiles > Default SM-DP server address** para buscar manualmente un SM-DP+ para su perfil de eSIM también.

Su organización obtiene eSIM de forma masiva desde la red de su operador

Si usted es una organización con muchas computadoras portátiles para conectarse a la red de un operador, es más fácil que la red del operador reciba un archivo con toda la información necesaria para crear las eSIM individuales para cada computadora.

Este archivo generalmente contiene el IMEI y el EID de cada computadora portátil, que se encuentran en la etiqueta de la caja. Si la computadora está encendida, puede obtener esta información en los ajustes de la computadora.

- IMEI desde **Configuración de > inicio > Red e Internet > celular** y luego haga clic en **Configuración del operador móvil**.
- EID desde: **Inicie > Configuración > Red e Internet > Celular** y, a continuación, haga clic en **Perfiles de eSIM**.

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

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

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

Dell también proporciona una herramienta de autoservicio para que los clientes de algunas regiones encuentren un lote de EID e IMEI que compran hardware directamente a 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 eSIM dentro de la computadora

Al seleccionar **Configuración de inicio** > > **Red e Internet** > **Perfiles de red celular** > > **eSIM** se muestra un conjunto de botones para cada uno de los perfiles que descargó.

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

- **Uso:** Si tiene un perfil de eSIM descargado, debe habilitarlo aceptando la ventana emergente o seleccionando **Usar**. Asegúrese de estar conectado a una red Wi-Fi antes de responder al mensaje: "This will use cellular data from your plan and may occur charges. Do you want to continue?" Elija **Sí** para activar la eSIM o **No** para mantenerla desactivada, pero descargada.
- **Editar nombre:** si tiene un nombre de perfil de eSIM que no es fácilmente reconocible, por ejemplo, TSL_0210, puede personalizarlo cuando se le solicite.
- **Eliminar:** Si tiene que eliminar un perfil descargado, posiblemente debido a un eUICC completo, presione **Eliminar**. Asegúrese de estar conectado a una red Wi-Fi antes de responder al mensaje: This profile will be permanently deleted, and you'll need to contact your mobile operator to add it again. Continue?" Seleccione **Sí** para eliminar el perfil o **No** para mantenerlo en la computadora.

Administración de perfiles de eSIM en Microsoft Intune

Hay tres maneras de agregar perfiles a Microsoft Intune.

- Conectarse directamente a la red del operador o mediante un orquestador.
- Envío de una lista de EID a la red del operador y, a continuación, mediante un servicio de directorio de eSIM.
- Enviar una lista de EID a la red del operador y, a continuación, cargar un archivo desde la red del operador a Microsoft Intune.

Adición de nuevos perfiles mediante la conexión a la red del operador

Conecte la instancia de Microsoft Intune a la red del operador directamente o a través de un orquestador como Nokia IMPACT Mobile Device Manager o IDEMIA The Smart Connect Hub.

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

Adición de nuevos perfiles mediante un servicio de directorio de eSIM

Enterprise envía una lista de EID de las computadoras a la red del operador (consulte [Su organización obtiene eSIM de forma masiva desde la red de su operador](#) 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 las computadoras accedan a los perfiles de eSIM. Dado que los perfiles de eSIM ya están asociados con las 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 del MDM crea un perfil de configuración de eSIM en 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 equipos pertinentes.

Agregar nuevos perfiles cargando un archivo desde el operador de telefonía móvil

La empresa envía una lista de EID e IMEI de las computadoras a la red del operador (consulte [Su organización obtiene eSIM de forma masiva desde la red de su operador](#)). La red del operador entrega los perfiles mediante el envío de un archivo CSV con un conjunto de códigos de activación y el EID correspondiente para un máximo de 1000 computadoras.

Este perfil se importa seleccionando **Dispositivos > Administrar dispositivos > eSIM perfiles celulares > Agregar**.

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

El formato de archivo del archivo CSV es:

```
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 o red del operador. 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 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 que se conecte directamente al servicio de directorio de eSIM.

Información importante para restablecer o reinstalar Windows

Cuando se restablece o se reinstala Windows, el usuario tiene la opción de conservar los datos personales o realizar un restablecimiento completo. El estado del perfil de eSIM depende del tipo de restablecimiento elegido.

- Si opta por restablecer o reinstalar Windows conservando sus datos personales, se conserva su perfil de eSIM.
- Si decide eliminar todo, incluidos los archivos, las aplicaciones y la configuración, se eliminará el perfil de eSIM. Debe volver a configurar el perfil de eSIM después del restablecimiento.

Métodos para restablecer y reinstalar Windows 11

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

1. En Windows, seleccione **Inicio > Configuración Recuperación > del sistema > Restablecer esta PC > Restablecer PC**.
2.
 - a. Reinicie la computadora para ir a la pantalla de inicio de sesión.
 - b. Mantenga presionada la tecla **Mayús** y, a continuación, seleccione el icono **de encendido**.
 - c. Mientras mantiene presionada la tecla **Mayús**, seleccione **Reiniciar**.
Se abre una nueva pantalla después de reiniciar la computadora.
 - d. Seleccione **Solucionar problemas > Restablecer esta PC**.
3.
 - a. Seleccione **Iniciar**.
 - b. Mantenga presionada la tecla **Mayús** y, a continuación, seleccione el icono **de encendido**.
 - c. Mientras mantiene presionada la tecla **Mayús**, seleccione **Reiniciar**.
Se abre una nueva pantalla después de reiniciar la computadora.
 - d. Seleccione **Solucionar problemas > Restablecer esta PC**.

NOTA: El Asistente para restablecer PC tiene una página de configuración. Seleccione **Configuración adicional > Cambiar la configuración > Configuración**. Por lo general, la página **Configuración adicional** 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 de [Microsoft](#). Puede utilizar la herramienta para crear un medio de instalación, por ejemplo, una unidad flash USB para luego 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, la configuración o las aplicaciones del usuario, pero conservar el perfil de eSIM, por ejemplo, al entregar la computadora a un nuevo empleado:

- Seleccione **Inicio > Configuración > Recuperación > del sistema > Restablecer esta PC > Restablecer PC**.
- Seleccione **Quitar todo**.

NOTA: Esto se aplica independientemente de la descarga de la nube o de la reinstalación local.

- Haga clic en **Cambiar ajustes** en la página **Ajustes adicionales**.
- Cambiar **¿Eliminar perfiles de eSIM?** al **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

Reinstalar o restablecer el tipo	Opción de reinstalación o restablecimiento	Estado del perfil de eSIM
Restablecer Windows 11	Conservar mis archivos	Conservadas  NOTA: Independientemente de las opciones: descarga de la nube, reinstalación local o restauración de aplicaciones preinstaladas.
	Eliminar todo	Eliminado  NOTA: Independientemente de las opciones: descarga de la nube, reinstalación local o restauración de aplicaciones preinstaladas.
	¿Quitar todo/cambiar la configuración/eliminar perfiles de eSIM? = No	Conservadas  NOTA: Mientras hace clic en "Cambiar configuración", la página puede tener el título "Elegir configuración"
	¿Quitar todo/cambiar la configuración/eliminar perfiles de eSIM? = Sí	Eliminado  NOTA: Mientras hace clic en "Cambiar configuración", la página puede tener el título "Elegir configuración".
Reinstalar Windows 11 mediante los medios de instalación	Conservar todo (valor predeterminado)	Conservadas
	Conservar los datos personales	Conservadas
	No se queda con nada	Conservadas
Instalación limpia mediante el arranque desde una unidad USB con una imagen de Windows	No aplicable (esto elimina y rehace todas las particiones de disco)	Conservadas
Uso de mantenimiento y administración 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 del SO Dell SupportAssist	Respaldo	No se ha realizado una copia de seguridad  NOTA: El perfil 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

- Verifique que pueda ver **Celular** en **Configuración > de inicio > Red e Internet**. Si no ve **Celular**, entonces la computadora tiene una ranura SIM pero no tiene hardware de módem (también conocida como tarjeta WWAN), significa que la solicitó sin módem, pero la computadora se puede actualizar en una etapa posterior. Póngase en contacto con un representante de ventas para organizar la actualización.
- Asegúrese de que la tarjeta nanoSIM esté colocada correctamente en la bandeja con los contactos metálicos hacia abajo y la muesca situada en la parte posterior izquierda, y que esté completamente insertada en la computadora.
- Verifique que la red de su operador active la tarjeta nano-SIM.
- Si tiene señal celular, pero no tiene Internet, consulte [La señal celular muestra que está conectado, pero no tiene 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 celular se muestra conectada, pero sin acceso a Internet

Si su señal celular aparece como conectada, pero no tiene acceso a Internet, estos son algunos pasos que puede seguir para solucionar el problema:

- Asegúrese de tener una suscripción activa con la red de su operador. Si su SIM o eSIM proporciona un enlace a la configuración de la cuenta de red del operador, puede verificar el estado de su suscripción de la siguiente manera: Vaya a **Configuración de inicio > > Red e Internet > celular**.
- 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.

- Alternativamente, puede llamar, enviar mensajes o consultar el sitio web de la red del operador.
- Existe la posibilidad de que Windows no reconozca el nombre de punto de acceso (APN) del operador móvil necesario para conectarse a Internet a través de la red del operador en lugar de la red de radio celular. Este problema se produce con frecuencia con redes privadas 5G y algunos operadores de redes móviles virtuales (MVNO) que utilizan eSIM, pero que no forman parte de los planes de Microsoft Windows Mobile.
- Para agregar el APN manualmente, vaya a **Inicio > Configuración > Red e Internet > Celular**, seleccione **Configuración del operador móvil** y haga clic en **Agregar APN**.

Póngase en contacto con la red de su operador, busque en su sitio web o en la web Configuración de APN para obtener el APN, el nombre de usuario (si es necesario), la contraseña (si es necesario) y el tipo de información de inicio de sesión (si es necesario) necesarios; de lo contrario, elija **Ninguno**.

Elija el nombre del perfil y asegúrese de que el Tipo de APN esté establecido en **Internet y adjuntar**.

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 esencia, 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.

Activación o soporte de servicio

En esta sección, se brinda información útil al usuario cuando necesita ponerse en contacto con sus operadores de red móvil para la activación o el soporte de servicio.

Es posible que se necesiten los siguientes parámetros cuando se comunique con el operador móvil y en la siguiente tabla se describe cómo acceder a ellos desde el dispositivo.

Es posible que el operador móvil solicite esta información sobre su dispositivo cuando se comunique con ellos.

Tabla 3. Información del dispositivo

Ajuste	Lo que hace
Identidad internacional de equipo móvil (IMEI) del módem	El IMEI es un número único para identificar WCDMA, LTE, 5G y algunos teléfonos satelitales. 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, haga clic en Inicio > Configuración > Internet y red > Celular > Configuración del operador móvil. Se muestra el IMEI.
Identificador de tarjeta de circuito integrado (ICCID) SIM o eSIM	ICCID es un número único que se utiliza para identificar el perfil SIM del operador móvil utilizado actualmente. ICCID puede estar en una tarjeta SIM física insertada o en el perfil de eSIM que se seleccionó. El número ICCID está vinculado a su cuenta con el operador móvil. Para encontrar el ICCID de la tarjeta SIM: - En Windows 10, haga clic en Inicio > Configuración > Internet y red > Celular > Opciones avanzadas. - En Windows 11, haga clic en Inicio > Configuración > Internet y red > Celular > Configuración del operador móvil. Se muestra el ICCID.
ID de eSIM (eID)  NOTA: - En los dispositivos con SIM dual, seleccione la opción eSIM en la lista desplegable para Usar esta SIM para datos celulares. - No todos los dispositivos son compatibles con eSIM.	El eID es un identificador único para la eSIM en el dispositivo. Los operadores móviles utilizan eID para descargar perfiles SIM para conectarse a redes móviles. Para encontrar el ID de eSIM, haga lo siguiente: - En Windows 10, haga clic en Inicio > Configuración > Internet y red > Celular > Administrar perfiles eSIM. - En Windows 11, haga clic en Inicio > Configuración > Internet y red > Celular > Perfiles eSIM. El eID está disponible como un código QR y como un número de 32 dígitos.

 **NOTA:** Comuníquese con el operador móvil del servicio WWAN por teléfono o web por consultas relacionadas con los servicios de activación y operador 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 controladores actualizados de forma frecuente para asegurarse de que la computadora Dell tenga los parches, las correcciones y la funcionalidad de seguridad más recientes.

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

1. Vaya a www.dell.com/support.

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 función de detección automática o busque de forma manual el modelo de su equipo.

3. Haga clic en **Drivers & Downloads (Controladores y descargas)**.

4. Haga clic en **Obtener controladores**.

5. Seleccione el sistema operativo en el menú desplegable.

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

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

8. 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
Comuníquese con el servicio de soporte	En la búsqueda de Windows, ingrese Contact Support y presione Entrar .
Ayuda en línea para sistemas operativos	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.

Cómo 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.