



MANUAL OPERATIVO · VERSIÓN 1.2

Activación de la app de **TV Digital**

Guía paso a paso para generar el código de activación en telcopasto.com, instalar la aplicación **NEXORA** y entrar a los canales en vivo desde el celular.

Dirigido a

Clientes · Asesores · Soporte

Cobertura

Pasto · Ipiales · Tumaco

Actualizado

Agosto 2026

Qué encontrarás en este manual

1. Antes de empezar — requisitos y datos que debes tener a la mano
2. Parte A — Activación paso a paso (8 pasos)
3. Parte B — Casos especiales y mensajes de error
4. Parte C — Guía rápida para asesores
5. Parte D — Diagnóstico para soporte técnico
6. Parte E — Preguntas frecuentes
7. Glosario y guía de bolsillo para imprimir

El proceso de un vistazo

PRIMERA MITAD

En la página web, desde el computador o el celular

- 1 Entrar a **telcopasto.com**
- 2 Menú **ACTIVA TV DIGITAL**
- 3 Buscar el contrato con **cédula** o **referencia de pago**
- 4 Elegir el contrato (si hay varios)
- 5 Pulsar **Activar** y copiar el código

SEGUNDA MITAD

En el celular Android del cliente

- 6 Descargar el **APK** desde la página de Descargas
- 7 Instalar y conceder **permisos**
- 8 Abrir **NEXORA** e ingresar el código

Al terminar, el indicador inferior debe decir **Online** y los canales deben cargar.

LO QUE UNE LAS DOS MITADES



El código de activación de 9 dígitos. Sin él, la app no deja pasar.

1. Antes de empezar

La activación tiene dos mitades: primero se **genera un código** desde la página web y después se **usa ese código** para entrar a la aplicación. No se puede hacer al revés.

NECESITAS	DETALLE
Cédula del titular o referencia de pago	Cualquiera de las dos sirve para buscar el contrato. Debe ser la del titular del servicio, no la de quien manipula el celular.
Un celular Android	Con espacio libre y conexión a internet. En iPhone o iPad el procedimiento cambia (ver Parte B).
Un navegador	Chrome, Safari o el que use el cliente. Sirve desde el computador o desde el mismo celular.
Correo y teléfono (solo si aún no es cliente)	El cliente con contrato no necesita registrar nada: el código sale directo. Los datos de contacto solo se piden en el formulario de prueba para no clientes (ver Parte B).

CÓMO LEER ESTE MANUAL

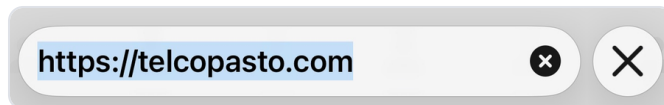
La **Parte A** es el procedimiento normal y sirve tanto para el cliente como para el asesor. Las partes C y D son resúmenes de trabajo: si ya conoces el flujo, puedes ir directo a ellas.

Activación paso a paso

Ocho pasos, de principio a fin. Los primeros cinco se hacen en la página web; los tres últimos, en el celular.

1 Entra a la página de Telco

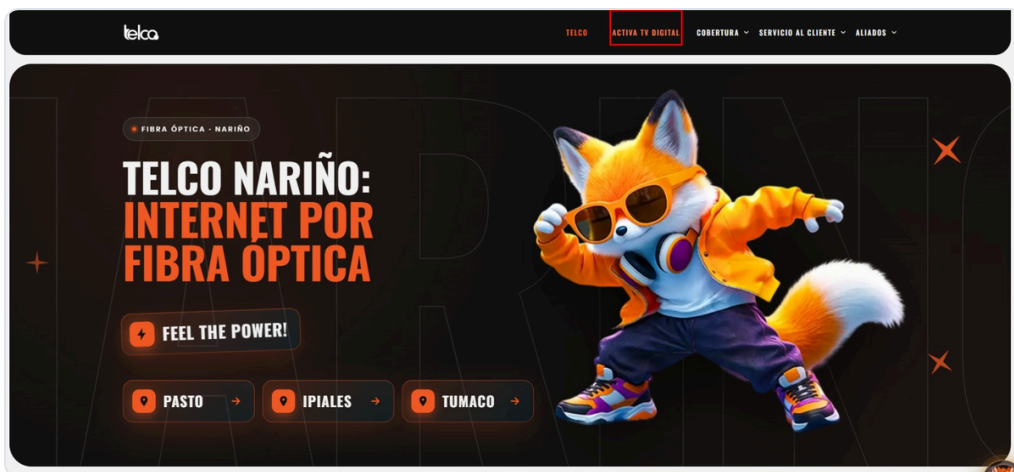
Abre el navegador y escribe la dirección: `telcopasto.com`



La dirección se escribe completa en la barra superior del navegador.

2 Busca en el menú «ACTIVA TV DIGITAL»

En la parte superior de la página está el menú principal. Haz clic en la opción **ACTIVA TV DIGITAL**.



Menú principal de telcopasto.com. La opción está entre «TELCO» y «COBERTURA».

RUTA ALTERNA

También se llega desde la página **Descargas**, con el botón verde «**Activá tu prueba de 30 días (crear código)**». Es exactamente la misma pantalla.

3 Busca el contrato con la cédula o la referencia de pago

Se abre la pantalla «**Activa tu prueba de 30 días**». En el recuadro **1 • Busca tu contrato**, escribe la **cédula del titular** o la **referencia de pago** y pulsa **Buscar**.

Activa tu prueba de 30 días

Busca tu contrato y te entregamos los datos para entrar a la app.

1 Busca tu contrato

Escribe la cédula del titular o la referencia de pago.

Cédula o referencia de pago

Buscar

Solo uno de los dos datos es necesario. Se escribe sin puntos ni espacios.

CONSEJO

Si la cédula no da resultado, intenta con la referencia de pago (aparece en la factura). Muchas veces el contrato está a nombre de otro miembro de la familia.

4

Elige el contrato que vas a activar

Este paso **solo aparece si el documento está asociado a varios contratos**. La página los lista todos (TELCO, CHANNEL, LEGON, REDHOGAR...) con su referencia y el nombre del titular.

Marca el contrato correcto y pulsa **Continuar**.

1 Busca tu contrato

Escribe la cédula del titular o la referencia de pago.

Cédula o referencia de pago

Buscar

2 Elige tu contrato

Este dato aparece en 4 contratos. Toca el que quieres activar.

☒ TELCO

☐ CHANNEL

☐ LEGON

☐ REDHOGAR

Continuar

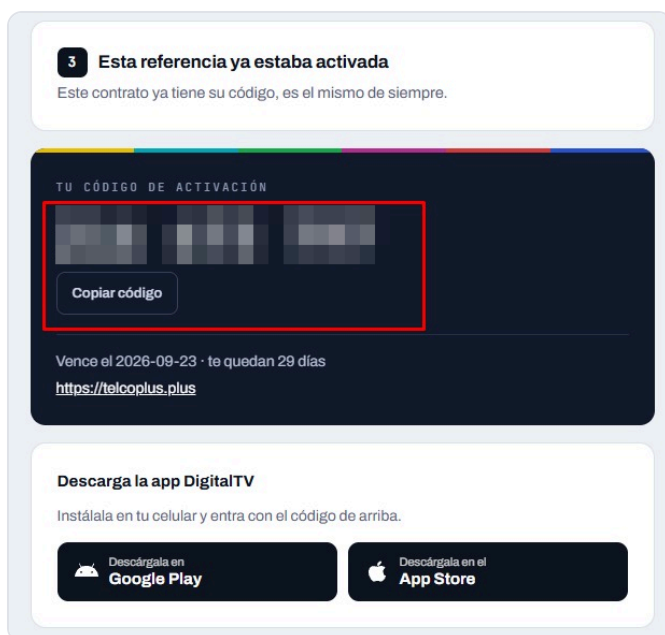
Los datos personales aparecen difuminados en este manual. En pantalla se ven completos.

CUIDADO

Si eliges el contrato equivocado, el código se genera para ese servicio y el cliente no verá el contenido que espera. Confirma la referencia antes de continuar.

5 Pulsa «Activar» y copia el código de 9 dígitos

Al activar, la página muestra **TU CÓDIGO DE ACTIVACIÓN**: nueve dígitos agrupados de tres en tres. Debajo aparece el botón **Copiar código**, la **fecha de vencimiento** y el enlace al portal web.



El código está difuminado por seguridad. Debajo se lee la fecha de vencimiento y los días restantes.

SI DICE «ESTA REFERENCIA YA ESTABA ACTIVADA»

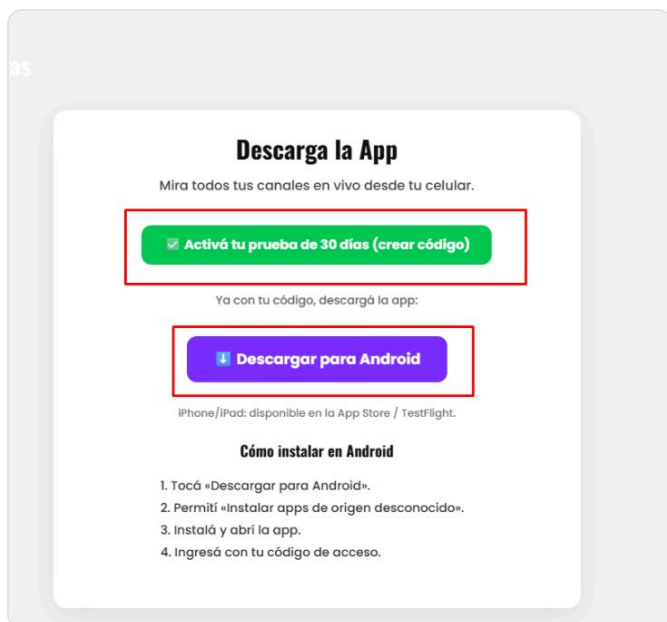
No es un error. Significa que ese contrato ya tenía código y **se muestra el mismo de siempre**. No se genera uno nuevo: usa el que aparece en pantalla.

EL CÓDIGO ES PERSONAL

Da acceso al servicio de ese cliente. No se comparte por grupos de WhatsApp ni se deja anotado en lugares visibles.

6 Descarga la app desde telcopasto.com

Con el código ya en mano, ve a telcopasto.com → **Descargas** y pulsa el botón morado **Descargar para Android**. Se descarga el archivo de instalación (APK).



Botón verde: generar el código. Botón morado: descargar la aplicación. En ese orden. La página se ve igual desde el celular.

7 Instala la aplicación y concede los permisos

1. Abre el archivo descargado.
2. Android pedirá autorizar la **instalación de apps de origen desconocido**. Acepta.
3. Concede **todos los permisos** que solicite la aplicación.
4. Espera a que termine e **ábrela**.

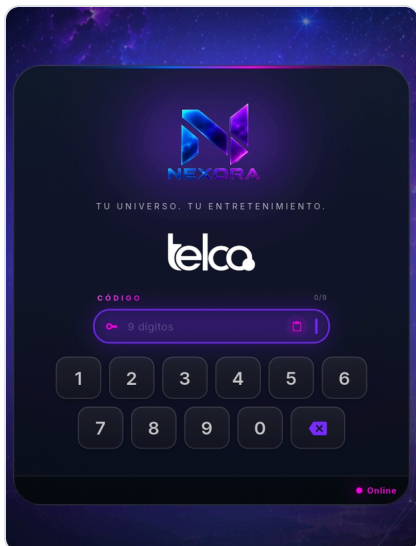
SI ANDROID BLOQUEA LA INSTALACIÓN

Entra a **Ajustes** → **Aplicaciones** → **Acceso especial** → **Instalar apps desconocidas** y habilita el permiso para el navegador o el gestor de archivos que usaste para descargar. Luego vuelve a abrir el archivo.

8 Ingresa el código en el login de NEXORA

Al abrir la app aparece la pantalla de **NEXORA** con un campo llamado **CÓDIGO** de 9 dígitos y un teclado numérico.

Escribe o pega el código (el ícono del portapapeles permite pegarlo) y confirma. El contador de la derecha debe marcar **9/9** y el indicador inferior debe decir **Online**.



Login de NEXORA. El indicador «Online» confirma que el celular tiene conexión.

LISTO

Con esto la aplicación queda activada y el cliente puede ver sus canales en vivo desde el celular.

Casos especiales y mensajes de error

Situaciones que se salen del flujo normal y qué hacer en cada una.

B.1 · «No se encontró ningún contrato con esa cédula o referencia de pago»

Es el mensaje más frecuente. Antes de concluir que el cliente no existe, revisa en este orden:

1. Que el número esté **bien digitado**, sin puntos, comas ni espacios.
2. Que sea la cédula del **titular del contrato** y no la de otro miembro del hogar.
3. Prueba con la **referencia de pago** en lugar de la cédula.

The screenshot shows a mobile browser interface. At the top, the status bar displays '7:45', signal strength, 4G, and 48% battery. The address bar shows 'pruebascanales.solventyc.lat'. Below the address bar, there's a header with the title 'Activa tu prueba de 30 días' and a subtext 'Busca tu contrato y te entregamos los datos para entrar a la app.' The main content area is divided into two sections. The first section, titled '1 Busca tu contrato', contains the instruction 'Escribe la cédula del titular o la referencia de pago.' and a text input field labeled 'Cédula o referencia de pago'. Below the input field is a blue button labeled 'Buscar'. Directly beneath the 'Buscar' button, an orange error message box appears with the text: 'No se encontró ningún contrato con esa cédula o referencia de pago.' The second section, titled '2 ¿Todavía no eres cliente?', contains the text 'Prueba la app 10 días sin costo. Déjanos tus datos y te decimos cómo entrar; si te gusta, un asesor te cuenta cómo contratarla.' and a text input field labeled 'Nombre completo'.

El mensaje aparece en rojo justo debajo del botón Buscar.

B.2 · El usuario todavía no es cliente

Cuando la búsqueda no encuentra contrato, la página despliega un segundo bloque: «¿**Todavía no eres cliente?**», con una prueba gratuita de **10 días**. Es aquí —y solo aquí— donde se capturan los datos de contacto del interesado.

CAMPO	CÓMO SE DILIGENCIA
Nombre completo	Nombre y apellidos del interesado.
País	Lista desplegable.
Ciudad	Lista desplegable. Se habilita según el país elegido.
Cédula o documento	Número de documento, sin puntos ni espacios.
Teléfono	Número por el que se le puede contactar.
Correo	Debe estar bien escrito: por ahí llegan las instrucciones de acceso.
Operador de internet (opcional)	Con qué proveedor tiene internet hoy. Campo de texto libre.

Al terminar se pulsa **Quiero probar 10 días**. La propia página advierte que es **una prueba por persona** y que el contacto posterior es únicamente para eso.

7:46 4G 48%

pruebascanales.solventyc.lat

2 ¿Todavía no eres cliente?

Prueba la app 10 días sin costo. Déjanos tus datos y te decimos cómo entrar; si te gusta, un asesor te cuenta cómo contratarla.

Nombre completo

País

Elige tu país

Ciudad

Elige tu ciudad

Cédula o documento

Teléfono

Correo

correo@ejemplo.com

¿Qué operador de internet tienes? (opcional)

Escríbelo aquí

Quiero probar 10 días

Una prueba por persona. Te contactamos solo para lo de la

Formulario de prueba para no clientes. Un asesor contacta después al interesado.

PARA EL ASESOR

Este formulario no genera código de activación al instante: deja un registro para que alguien haga seguimiento. Conviene explicárselo al interesado para que no se quede esperando un código que no va a llegar por esta vía.

NO CONFUNDIR LAS DOS PRUEBAS

30 días es la prueba para quien **ya tiene contrato** con Telco (la del código de activación). **10 días** es la prueba para quien **aún no es cliente** y deja sus datos en el formulario. Son procesos distintos.

B.3 · «Esta referencia ya estaba activada»

El contrato ya tenía código generado. La página lo vuelve a mostrar **—es el mismo de siempre—** junto con su fecha de vencimiento. No hay nada que corregir: se usa ese código.

B.4 · El código está vencido

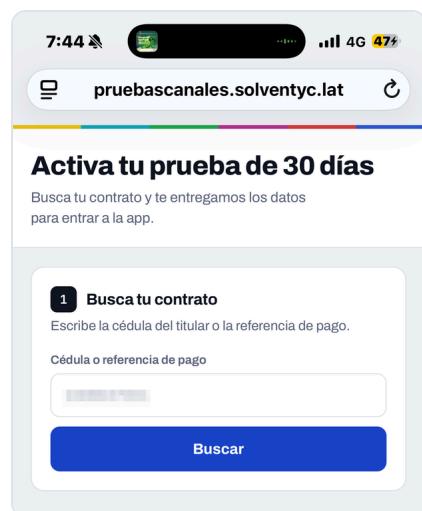
Debajo del código la página indica la fecha de vencimiento y los días restantes. Si ya pasó, se repite el proceso desde el **Paso 3** para obtener un código vigente.

B.5 · El cliente tiene iPhone o iPad

El APK de la página **solo sirve para Android**. En dispositivos Apple la aplicación se obtiene desde la **App Store** o mediante **TestFlight**, como indica la propia página de Descargas. El código de activación se genera exactamente igual.

B.6 · La búsqueda desde el celular

Todo el proceso web funciona igual desde el navegador del celular; solo cambia la distribución de los elementos en pantalla.

A screenshot of a mobile web browser showing the 'pruebascanales.solventyc.lat' website. The page title is 'Activa tu prueba de 30 días'. Below the title, it says 'Busca tu contrato y te entregamos los datos para entrar a la app.' The main content area is titled '1 Busca tu contrato' and instructs the user to 'Escribe la cédula del titular o la referencia de pago.' There is a text input field labeled 'Cédula o referencia de pago' and a blue 'Buscar' button below it. The mobile status bar at the top shows the time as 7:44, 4G signal, and 47% battery.

Vista móvil del paso 1 «Busca tu contrato».

Guía rápida para asesores

Resumen operativo para quien activa el servicio acompañando al cliente.

Antes de tocar el computador

- ☐ Confirmar que quien solicita es el **titular** o está autorizado por él.
- ☐ Pedir **cédula del titular** o **referencia de pago**.
- ☐ Verificar que el cliente tenga el **celular a la mano** y con internet.
- ☐ Preguntar si el equipo es **Android o iPhone** — el procedimiento cambia.

Durante la activación

- ☐ Buscar el contrato y **confirmar en voz alta** la referencia elegida si aparecen varios.
- ☐ Verificar que el contrato elegido **corresponda a TV Digital** antes de activar.
- ☐ Copiar el código y **dictarlo o enviarlo por un canal privado**, nunca a un grupo.
- ☐ Informar al cliente la **fecha de vencimiento** del código.

Antes de cerrar la atención

- ☐ Verificar que la app **abrió y cargó canales**, no solo que aceptó el código.
- ☐ Explicar que el código **no se comparte** con terceros.
- ☐ Indicar dónde pedir ayuda: menú **Servicio al Cliente** en telcopasto.com.

ERRORES MÁS COSTOSOS

Activar el contrato equivocado cuando hay varios · dar por terminada la atención sin ver la app funcionando · dejar el correo del cliente mal escrito.

Diagnóstico para soporte técnico

Qué preguntar y qué revisar según el síntoma que reporta el cliente.

SÍNTOMA	CAUSA PROBABLE	QUÉ HACER
«No encuentra mi cédula»	Dato mal digitado, contrato a nombre de otra persona, o no es cliente.	Reintentar con referencia de pago. Verificar titularidad. Si no es cliente, ofrecer la prueba de 10 días.
«Me salieron varios contratos y no sé cuál»	El documento tiene más de un servicio asociado.	Identificar cuál corresponde a TV Digital por su referencia y activar ese.
«Ya estaba activada»	Comportamiento normal: el código ya existía.	Explicar que es el mismo código de siempre y verificar que no esté vencido.
«No me deja instalar la app»	Android bloquea orígenes desconocidos.	Habilitar «Instalar apps desconocidas» para el navegador usado y reintentar.
«La app no acepta el código»	Código incompleto, mal copiado o vencido.	Confirmar que el contador marque 9/9. Revisar vencimiento. Regenerar si aplica.
«Dice Online pero no carga»	Conectividad intermitente o permisos denegados.	Verificar internet del equipo, revisar permisos de la app y reiniciar.
«Tengo iPhone»	El APK no aplica.	Dirigir a App Store / TestFlight. El código se genera igual.

Datos mínimos a registrar en cada caso

- ☐ Referencia del contrato activado
- ☐ Tipo de equipo (Android / iPhone) y versión aproximada
- ☐ Paso exacto donde se detuvo el proceso
- ☐ Mensaje de error textual que vio el cliente

Preguntas frecuentes

¿Cuántos dígitos tiene el código?	Nueve, agrupados de tres en tres. La app no acepta el ingreso hasta completar 9/9.
¿El código cambia cada vez?	No. Si el contrato ya estaba activado, la página muestra siempre el mismo código.
¿Puedo hacer todo desde el celular?	Sí. La página funciona igual en el navegador del celular.
¿Sirve la cédula de mi hijo o mi esposo?	Solo si esa persona es la titular del contrato. Si no, usa la referencia de pago.
¿Y si no soy cliente de Telco?	Puedes dejar tus datos en el formulario «¿Todavía no eres cliente?» y probar la app 10 días sin costo.
¿Qué pasa cuando se vence el código?	Se repite el proceso desde la búsqueda del contrato para obtener uno vigente.
¿Puedo prestarle el código a alguien?	No. Es personal y está atado al contrato del titular.
¿Dónde pido ayuda?	En el menú Servicio al Cliente de telcopasto.com .

SOPORTE

Para cualquier caso que no se resuelva con este manual, acude al menú **Servicio al Cliente** en telcopasto.com.

Glosario

Los términos que aparecen en el proceso, explicados sin tecnicismos.

Referencia de pago	El número que identifica el contrato. Aparece en la factura. Sirve para buscar el contrato cuando la cédula no funciona.
Titular	La persona a cuyo nombre está el contrato. No siempre es quien maneja el celular ni quien pide la activación.
Código de activación	Los 9 dígitos que genera la página web. Es la llave que abre la aplicación y está atado a un contrato específico.
APK	El archivo de instalación de una app de Android. Se descarga desde la página en vez de una tienda, por eso Android pide un permiso extra.
Orígenes desconocidos	El permiso de Android que autoriza instalar apps que no vienen de Google Play. Hay que activarlo para instalar el APK.
NEXORA	El nombre de la aplicación donde se ven los canales. Es la pantalla que pide el código.
TestFlight	La herramienta de Apple para instalar apps que todavía no están publicadas de forma abierta en la App Store.
Online	El indicador de la esquina inferior del login. Confirma que el celular tiene conexión con el servicio.

Guía de bolsillo

Recorta esta página y tenla a la mano. Contiene lo mínimo indispensable para activar sin consultar el manual completo.

✂



ACTIVACIÓN TV DIGITAL · TELCO PASTO

Los 8 pasos

EN LA WEB

1. Entrar a **telcopasto.com**
2. Menú → **ACTIVA TV DIGITAL**
3. Escribir **cédula** o **referencia** → Buscar
4. Elegir el contrato → Continuar
5. **Activar** → copiar el código de 9 dígitos

EN EL CELULAR

6. Descargas → **Descargar para Android**
7. Instalar + permitir orígenes desconocidos + dar permisos
8. Abrir **NEXORA** → pegar el código → entrar

Antes de cerrar: confirmar que la app cargó canales, no solo que aceptó el código.

LOS TRES ERRORES FRECUENTES

No encuentra la cédula

Probar con la referencia de pago; verificar que sea el titular.

Ya estaba activada

Normal. Es el mismo código de siempre; revisar vencimiento.

No deja instalar

Habilitar «Instalar apps desconocidas» para el navegador.

Nunca: compartir el código en grupos · activar el contrato equivocado · cerrar la atención sin verificar. · **Ayuda:** menú Servicio al Cliente en telcopasto.com

✂