



Logotipo provisional · pendiente del archivo oficial

MANUAL OPERATIVO · VERSIÓN 2.0

Activación de la app de **TV Digital**

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

Dirigido a

Clientes · Asesores · Soporte

Cobertura

Quito · Guayaquil · Cuenca y más

Actualizado

Agosto 2026

Qué encontrarás en este manual

1. Antes de empezar — requisitos y datos necesarios
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

CONTRADICCIÓN POR RESOLVER ANTES DE DISTRIBUIR

Las dos páginas del proceso dicen cosas distintas sobre la aplicación:

- La página **laredtelco.com/descargas** ofrece un **APK de NEXORA** solo para Android, y marca iPhone como «Próximamente».
- La pantalla que entrega el código dice «**Descarga la app DigitalTV**», con botones de **Google Play** y **App Store**.

Este manual documenta las dos rutas tal como aparecen, pero **alguien debe confirmar cuál es la oficial** antes de que el documento llegue a los asesores.

El proceso de un vistazo

PRIMERA MITAD

En la web, desde el computador o el celular

- 1 Entrar a **laredtelco.com**
- 2 Menú → **Activa TV Digital**
- 3 Buscar el contrato con **cédula o referencia de pago**
- 4 Elegir el contrato **LAREDQUITO** (si hay varios)
- 5 **Confirmar los datos** y activar la prueba
- 6 Copiar el **código**

SEGUNDA MITAD

En el celular del cliente

- 7 Descargar la **aplicación**
- 8 Instalar, dar permisos y **escribir el código**

Hay **dos rutas de descarga** según la página que se consulte. Ver el aviso de la página anterior y el Paso 7.

LO QUE UNE LAS DOS MITADES



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

1. Antes de empezar

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.
Correo y teléfono del cliente	Se confirman durante el proceso, en la pantalla «Confirma tus datos». Es el momento de corregirlos si están mal.
Un celular	Por la ruta del APK : Android 5.0 o superior y unos 73 MB libres. Por la ruta de las tiendas : Google Play o App Store.
Un navegador	Chrome, Safari o el que use el cliente. Sirve desde el computador o desde el mismo celular.

ANTES DE PROMETER NADA, PREGUNTA POR EL EQUIPO

Para **Android** el proceso está claro y funciona. Para **iPhone, iPad, Android TV o Smart TV LG** las dos páginas se contradicen: consulta internamente antes de comprometerte con el cliente.

Activación paso a paso

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

1 Entra a la página de La Red

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

En el menú superior están, entre otras, las opciones **Descargas** y **Activa TV Digital**. Son las dos que se usan en este proceso.

2 Entra a «Activa TV Digital»

Pulsa **Activa TV Digital**. Se abre la página «Activa tu prueba de 30 días», que es donde se genera el código.



Página de activación. Es la misma plataforma que usan otras marcas del grupo.

RUTA ALTERNA

También se llega desde la página **Descargas**. Si el cliente ya está ahí, no hace falta devolverlo al menú.

3 Busca el contrato

En el recuadro **1 · Busca tu contrato**, escribe la **cédula del titular** o la **referencia de pago** y pulsa **Buscar**.

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, que aparece en la factura. Muchas veces el contrato está a nombre de otro miembro de la familia.

4 Elige el contrato de LAREDQUITO

Este paso **solo aparece si el documento está asociado a varios contratos**. La página los lista con su referencia y el nombre del titular. Marca el de **LAREDQUITO** 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
Ese dato aparece en 4 contratos. Toca el que quieres activar.

☒ TELCO

☐ CHANNEL

☐ LEGON

☐ REDHOGAR

Continuar

Ejemplo de la pantalla de selección, capturado en otra marca del grupo. La lista y los botones son idénticos.

CUIDADO

La plataforma es compartida por varias marcas del grupo. Verifica el nombre de la marca antes de continuar: si eliges el contrato equivocado, el código se genera para otro servicio y **no da ningún mensaje de error**.

5 Confirma los datos y activa la prueba

Aparece **2 · Confirma tus datos**, con el rótulo «Así te veremos en el sistema de **LAREDQUITO**». Revisa y corrige si hace falta:

- **Nombre y Apellidos**
- **Correo electrónico**
- **Teléfono**
- **Operador de internet actual (opcional)**

Si cambiaste algo, pulsa **Guardar cambios**. Luego pulsa **Activar mi prueba de 30 días**.

2 Confirma tus datos
Así te veremos en el sistema de **LAREDQUITO**

Nombre
[Blurred field]

Apellidos
[Blurred field]

Correo
[Blurred field]

Teléfono
[Blurred field]

¿Qué operador de internet tienes? (opcional)
Escribelo aquí
[Blurred field]

Guardar cambios

Activar mi prueba de 30 días

El rótulo **LAREDQUITO** confirma que se está activando el contrato correcto. Datos personales difuminados.

DOBLE UTILIDAD DE ESTA PANTALLA

Es la única oportunidad cómoda de corregir el correo y el teléfono del cliente, y además el rótulo de la marca sirve como última verificación antes de activar.

6

Copia el código de activación

Aparece **3 · Listo, ya puedes ver TV** con la indicación «Abre la app y escribe este código», y debajo el recuadro oscuro **TU CÓDIGO DE ACTIVACIÓN:**

- El **código**, con botón **Copiar código**
- La **fecha de vencimiento** y los días restantes
- El enlace al portal: `laredtv.lat`



Código oculto por seguridad. Debajo se lee la fecha de vencimiento y el portal.

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.

EL CÓDIGO ES PERSONAL

Da acceso al servicio de ese cliente. Se entrega por un canal privado, nunca en un grupo de WhatsApp.

7

Descarga la aplicación

Aquí hay **dos rutas distintas** según la página que se consulte. Hasta que se confirme cuál es la oficial, conviene conocer las dos.

Ruta A · Desde la pantalla del código

Debajo del código aparece «**Descarga la app DigitalTV**» con los botones de **Google Play** y **App Store**.



Esta ruta ofrece la app en las dos tiendas, incluida la de Apple.

Ruta B · Desde laredtelco.com/descargas

La página de Descargas ofrece un **APK de NEXORA** con el botón **Descargar APK**, y marca el resto de dispositivos como «Próximamente».

DISPOSITIVO	ESTADO	DETALLE
Android teléfono y tablet	Disponible	Requiere Android 5.0 o superior. El archivo pesa unos 73 MB (arm64).
Android TV Chromecast, TV Box	Próximamente	Todavía no hay aplicación para estos equipos.
iPhone y iPad	Próximamente	No hay versión para iOS ni iPadOS por esta ruta.
Smart TV LG webOS	Próximamente	Todavía no hay aplicación para televisores LG.

QUÉ HACER MIENTRAS TANTO

Las dos rutas no coinciden en el nombre de la app ni en la disponibilidad para iPhone. Si el cliente tiene **Android**, cualquiera de las dos funciona. Si tiene **iPhone**, hay que **consultar internamente antes de prometer nada**: una página dice que existe en la App Store y la otra dice que está «Próximamente».

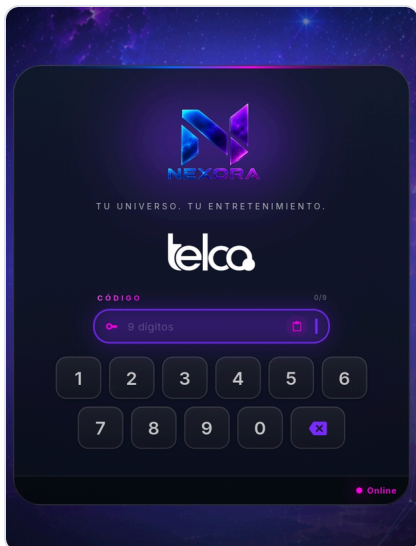
8

Instala e ingresa el código

Si se instaló desde una tienda, basta con abrir la app. Si se descargó el **APK**, la página resume la instalación en cuatro pasos:

1. **Descargar** el APK en el teléfono.
2. **Abrir el archivo** desde las notificaciones.
3. **Permitir la instalación** si aparece el aviso de Android.
4. **Instalar y abrir** para iniciar sesión.

Al abrir la app aparece la pantalla de acceso con el campo **CÓDIGO** y un teclado numérico. Escribe o pega el código y confirma. El indicador inferior debe decir **Online**.



Pantalla de acceso. *Captura tomada en otra marca del grupo: el logotipo cambia según la empresa.*

SI ANDROID BLOQUEA LA INSTALACIÓN DEL APK

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.

LISTO

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

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 ni espacios.
2. Que sea la cédula del **titular del contrato**.
3. Prueba con la **referencia de pago** en lugar de la cédula.

7:45 4G 48%

pruebascanales.solventyc.lat

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

1234567890

Buscar

No se encontró ningún contrato con esa cédula o referencia de pago.

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

El mensaje aparece en rojo debajo del botón *Buscar*.

B.2 · El interesado todavía no es cliente

Cuando la búsqueda no encuentra contrato, la página ofrece un segundo bloque: «¿**Todavía no eres cliente?**», con una prueba gratuita de **10 días**. Se piden nombre, país, ciudad, documento, teléfono, correo y —opcionalmente— el operador de internet actual.

7:46 4G 48%

No se encontró la referencia de la cédula o documento.

pruebascales.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

Un asesor contacta después al interesado.

NO CONFUNDIR LAS DOS PRUEBAS

30 días es para quien **ya tiene contrato**: entrega el código al instante. **10 días** es para quien **aún no es cliente** y deja sus datos; ahí no se genera nada en el momento, queda un registro para seguimiento.

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.

B.4 · El código está vencido

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

B.5 · El cliente no tiene un equipo Android

Para **Android** no hay problema: cualquiera de las dos rutas de descarga funciona.

Para **iPhone, iPad, Android TV o Smart TV LG** las dos páginas se contradicen: la pantalla del código ofrece la App Store, mientras que la página de Descargas marca esos equipos como «Próximamente». **Consulta internamente antes de comprometerte con el cliente**; si no hay certeza, toma sus datos y avísale después.

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.



The image shows a mobile browser interface. At the top, the status bar displays the time 7:44, signal strength, 4G network, and 47% battery. The browser address bar shows the URL 'pruebascanales.solventyc.lat'. Below the address bar, there is a header with a colorful bar and the text 'Activa tu prueba de 30 días'. Underneath the header, it says 'Busca tu contrato y te entregamos los datos para entrar a la app.' The main content area has a step indicator '1' followed by the title 'Busca tu contrato'. Below the title, it says 'Escribe la cédula del titular o la referencia de pago.' There is a text input field labeled 'Cédula o referencia de pago' with a placeholder 'Cédula o referencia de pago'. Below the input field is a blue button labeled 'Buscar'.

Vista móvil del paso «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**.
- ☐ Preguntar **qué equipo tiene**: en Android no hay problema; en iPhone hay que verificar.
- ☐ Verificar que tenga **espacio y conexión**: el archivo pesa unos 73 MB.

Durante la activación

- ☐ Verificar que el rótulo de la marca diga **LAREDQUITO**.
- ☐ Aprovechar la pantalla de datos para **actualizar correo y teléfono**.
- ☐ Copiar el código y **enviarlo por un canal privado**, nunca a un grupo.
- ☐ Informar al cliente la **fecha de vencimiento** del código.
- ☐ Anticipar el aviso de **«órigenes desconocidos»** antes de que aparezca.

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: **Soporte** en laredtelco.com o WhatsApp.

ERRORES MÁS COSTOSOS

Generar el código a un cliente que tiene iPhone · activar el contrato equivocado cuando hay varios · dar por terminada la atención sin ver la app funcionando.

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 la referencia de pago. Verificar titularidad. Si no es cliente, ofrecer la prueba de 10 días.
«Me salieron varios contratos»	El documento tiene más de un servicio asociado.	Elegir el de LAREDQUITO . El rótulo se confirma también en la pantalla «Confirma tus datos».
«Ya estaba activada»	Comportamiento normal: el código ya existía.	Explicar que es el mismo de siempre y verificar que no esté vencido.
«Tengo iPhone»	Las dos páginas del proceso se contradicen sobre iOS.	Consultar internamente antes de responder. No prometer disponibilidad sin confirmarla.
«No me deja instalar»	Android bloquea orígenes desconocidos.	Habilitar «Instalar apps desconocidas» para el navegador usado y reintentar.
«La descarga no termina»	El archivo pesa unos 73 MB y la conexión es lenta o intermitente.	Reintentar con wifi estable y verificar espacio disponible en el equipo.
«La app no acepta el código»	Código incompleto, mal copiado o vencido.	Confirmar que esté completo. 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.

Datos mínimos a registrar en cada caso

- ☐ Referencia del contrato activado
- ☐ Marca y modelo del equipo, y versión de Android
- ☐ Paso exacto donde se detuvo el proceso
- ☐ Mensaje de error textual que vio el cliente

Preguntas frecuentes

¿En qué equipos funciona hoy?	En Android 5.0 o superior con seguridad. Para iPhone, iPad, Android TV y Smart TV LG hay información contradictoria: consultar antes de confirmar.
¿Cuánto pesa la app?	Alrededor de 73 MB . Conviene descargarla con wifi.
¿Por qué me pide permitir «orígenes desconocidos»?	Porque la app se descarga desde la página y no desde una tienda. Es normal y hay que aceptarlo para poder instalar.
¿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 otro familiar?	Solo si esa persona es la titular del contrato. Si no, usa la referencia de pago.
¿Y si todavía no soy cliente?	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 pedir ayuda

WhatsApp	+593 99 651 7907
Teléfono	0996 517 907
Correo	soporte@lared.ec
Web	Menú Soporte en laredtelco.com

CONFIRMAR ANTES DE DISTRIBUIR

Estos datos de contacto se tomaron del sitio web público. Verifica que sean los canales correctos para soporte de TV Digital y no solo para ventas.

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	La llave que abre la aplicación. Está atado a un contrato específico y tiene fecha de vencimiento.
NEXORA	Nombre de la aplicación en la página de Descargas de laredtelco.com (archivo <code>nexora-android-v2.apk</code>).
DigitalTV	Nombre con el que la pantalla del código ofrece la aplicación en Google Play y App Store. Está pendiente confirmar si es la misma app que NEXORA.
LAREDQUITO	El nombre con el que aparece la marca dentro del sistema de activación. Sirve para verificar que se activa el contrato correcto.
laredtv.lat	El portal web que aparece junto al código de activación.
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 una tienda. Hay que activarlo para instalar el APK.
arm64	El tipo de procesador del celular. Es el estándar en los equipos Android actuales.
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.

✂

ACTIVACIÓN TV DIGITAL · LA RED

Los 8 pasos

EN LA WEB

1. Entrar a **laredtelco.com**
2. Menú → **Activa TV Digital**
3. **Cédula** o **referencia** → Buscar
4. Elegir el contrato **LAREDQUITO** → Continuar
5. Confirmar datos → **Activar prueba**
6. Copiar el **código**

EN EL CELULAR

7. Descargar la app: tiendas o **APK** de Descargas
8. Instalar → escribir el **código** → listo

Android: sin problema. iPhone: verificar antes de prometer.

LOS TRES TROPIEZOS 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 una marca distinta a LAREDQUITO · cerrar sin verificar. · **Ayuda:** WhatsApp +593 99 651 7907 · soporte@lared.ec

✂

Manual de activación de la app de TV Digital · La Red · Versión 2.0 — Agosto 2026

Documento interno. Texto verificado contra laredtelco.com y contra capturas reales del proceso de LAREDQUITO. Los datos personales y los códigos están ocultos. Dos puntos siguen pendientes de confirmación interna: la ruta oficial de descarga de la app y los canales de soporte.