



Guía rápida:

- Uso, manejo y cuidado de equipos Telenord.
- Soluciones prácticas para situaciones con el servicio.

Índice

Descripción, uso y recomendaciones: servicio de Internet ---	2
Protocolo de verificación previo a la generación del reporte de Internet -----	3
Situaciones en el servicio de internet que precisan reporte a Telenord: -----	3
Capacidad recomendada -----	4
Referencia de cantidad de repetidores por área -----	4
Descripción, uso y recomendaciones: servicio Televisión en alta definición (HD) -----	5
Protocolo de verificación previo a la generación del reporte de Internet -----	7
Situaciones con el servicio: -----	7
El televisor no presenta o salta algunos canales -----	7
No se visualizan los canales a pesar de haber realizado la búsqueda automática -----	8
Tarjeta inteligente desconocida, no detecta señal. (M02, M01, E01, E02) -----	9
Audio de los canales en dos idiomas o no se escucha -----	9
El televisor presenta pantalla: azul, negra, no señal o señal débil/inexistente -----	9
Sincronización y activación de controles -----	10
Activar el control de reemplazo -----	10
Mantenimiento y cuidado de los equipos -----	11

1. Descripción, uso y recomendaciones: servicio de Internet.

ONU

Descripción

Parte Frontal:

Conoce el significado de las luces encendidas por categoría

1. **Power:** ONU encendida.
2. **PON:** Cable de fibra óptica correctamente conectado.
3. **Los:** Luz roja.
4. **Internet:** En funcionamiento.
5. **Wifi:** Cobertura disponible.
6. **Phone**
7. **LAN 1,2,3,4:** Indica cuáles entradas están en uso.
8. **WPS/USB:** Indica si está activado la opción de compartir wifi escribiendo sólo un PIN de 8 dígitos en lugar de la contraseña inalámbrica completa.
9. **Antena**

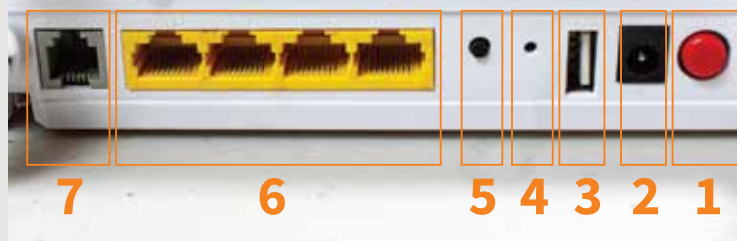


Parte inferior:

1. Contraseña de fábrica.
2. Nombre de fábrica del internet.

Parte Trasera:

1. Encendido/Apagado.
2. Entrada de la fuente.
3. Puerto USB.
4. Reinicio de fábrica.
5. Encender/apagar Wifi.



6. Puertos para cable de Red.
7. Entrada de fibra óptica.

Nota: Para optimizar la cobertura de la red se recomienda la activación de la Solución Mesh. Para obtener información detallada al respecto, ver página 5 del presente documento.

• Solución Mesh

Definición: Sistema de redes inalámbricas que utiliza varios puntos de acceso conectados entre sí. Proporciona una cobertura estable y continua en todo el hogar.

ONU 670L

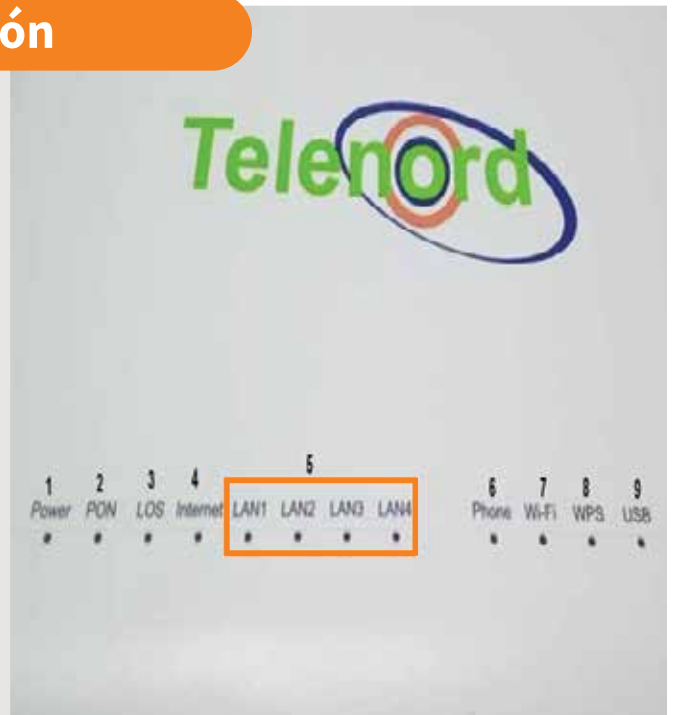


Descripción

Parte Frontal:

Conoce el significado de las luces encendidas por categoría

1. **Power:** ONU encendida.
2. **PON:** Cable de fibra óptica correctamente conectado.
3. **Los:** Luz roja.
4. **Internet:** En funcionamiento.
5. **LAN 1,2,3,4:** Indica cuáles entradas están en uso.
6. **Phone:** Servicio telefónico activo.
7. **Wifi:** Cobertura disponible.
8. **WPS:** Indica si está activado la opción de compartir wifi escribiendo solo un PIN de 8 dígitos en lugar de la contraseña inalámbrica completa.
9. **USB:** Indica un dispositivo conectado.



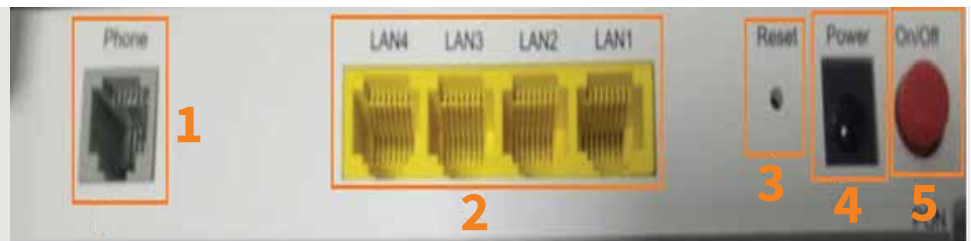
Parte Inferior:

1. QR para obtener contraseña.
2. Nombre de fábrica del internet según tipo de red (2G o 5G).
3. Contraseña de fábrica.



Parte Trasera:

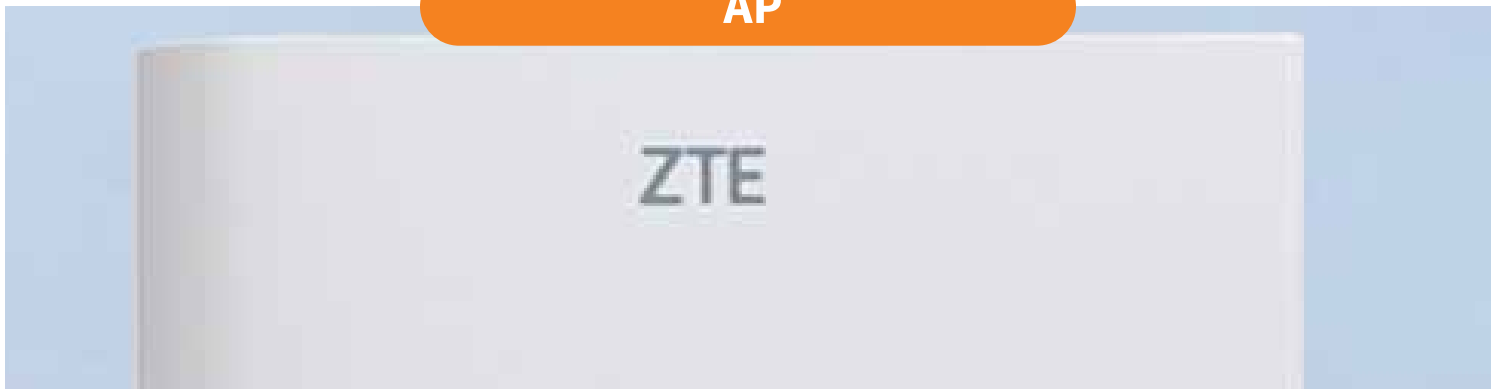
1. Entrada de fibra óptica.
2. Puertos para cable de Red.
3. Reinicio de fábrica.
4. Entrada de la fuente.
5. Encender/apagar Wifi.



•Puntos de Acceso (APs)

Definición: Dispositivo que amplía la cobertura y asegura la continuidad de la red.

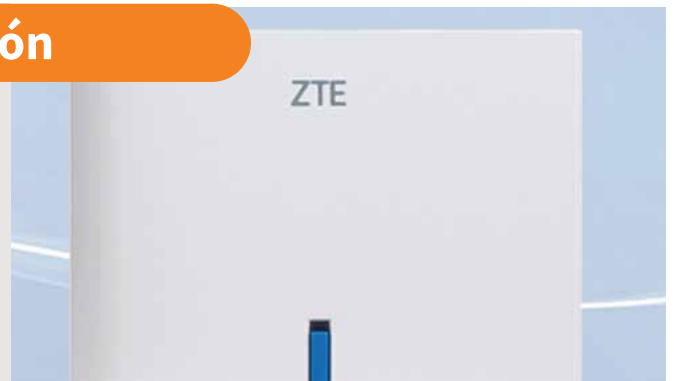
AP



Descripción

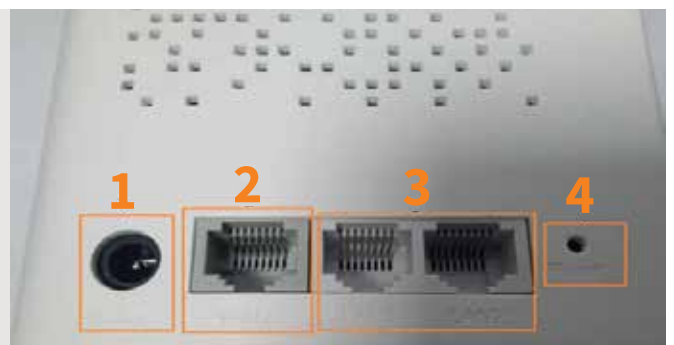
Parte Frontal:

1. **Luz azul:** Indica conexión exitosa.



Parte Trasera:

1. Entrada de la fuente.
2. Entrada de conexión cable de red.
3. Puertos para cable de Red.
4. Reinicio de fábrica.



Nota: En caso de requerirse la instalación de Puntos de Acceso (APs), se recomienda llevar a cabo una visita de evaluación. Esta inspección permitirá obtener información precisa sobre la cantidad de dispositivos necesarios para una cobertura óptima en cada área específica.

• Protocolo de verificación previo a la generación del reporte de Internet

1. Revisar que la fibra no esté rota. (Próximo a la ONU o desde el poste)
2. Validar que el equipo se encuentre encendido.
3. Rectificar que los cables estén conectados.

Situaciones en el servicio de internet que precisan reporte a Telenord:

Concepto	Cuando comunicar a Telenord
Servicio con intermitencia o no funciona adecuadamente (aplica para internet y TV)	X
Cambio de contraseña/Cambio de nombre	X
ONU no navega	X
Luz óptica fuera de rango	X
No recibe la velocidad contratada	X
ONU no tiene IP	X
LOS. (Luz Roja)	X
Fibra rota (aplica para internet y TV)	X
No decodificar (aplica para internet y TV)	X
Al presentar en la pantalla M15 no tiene derecho a decodificar (Luego del equipo permanecer un tiempo sin uso o el canal pertenecer a un paquete adicional)	X

• Capacidad recomendada

La capacidad mínima sugerida es 100/50mbps, sin embargo, para la selección de la capacidad ideal, se recomienda una visita de evaluación, la cual ofrecemos sin ningún costo adicional.

• Referencia de cantidad de repetidores por área

Zona de cobertura	Cantidad	Repetidores
Sala-Comedor-Cocina	1	1
Habitaciones	3	3
Área social	1	1

La función del repetidor es mejorar la cobertura de la señal. Para disfrutar de la mejor experiencia con su red Wifi se recomienda un repetidor por área.

• Protocolo de verificación previo a la generación del reporte de Internet

1. Revisar que la fibra no esté rota. (Próximo a la ONU o desde el poste)
2. Validar que el equipo se encuentre encendido.
3. Rectificar que los cables estén conectados.

Situaciones en el servicio de internet que precisan reporte a Telenord:

Concepto	Cuando comunicar a Telenord
Servicio con intermitencia o no funciona adecuadamente (aplica para internet y TV)	X
Cambio de contraseña/Cambio de nombre	X
ONU no navega	X
Luz óptica fuera de rango	X
No recibe la velocidad contratada	X
ONU no tiene IP	X
LOS. (Luz Roja)	X
Fibra rota (aplica para internet y TV)	X
No decodificar (aplica para internet y TV)	X
Al presentar en la pantalla M15 no tiene derecho a decodificar (Luego del equipo permanecer un tiempo sin uso o el canal pertenecer a un paquete adicional)	X

• Capacidad recomendada

La capacidad mínima sugerida es 100/50mbps, sin embargo, para la selección de la capacidad ideal, se recomienda una visita de evaluación, la cual ofrecemos sin ningún costo adicional.

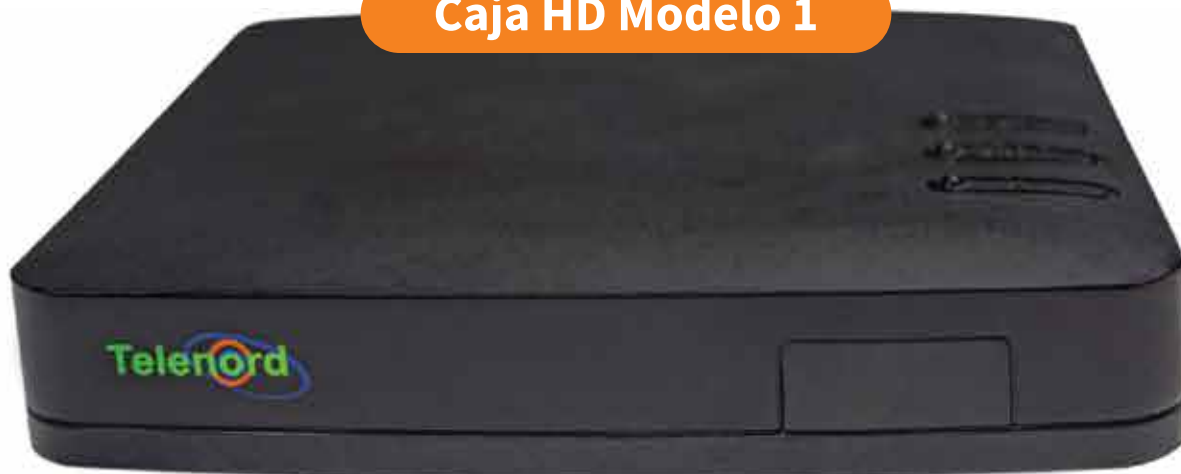
• Referencia de cantidad de repetidores por área

Zona de cobertura	Cantidad	Repetidores
Sala-Comedor-Cocina	1	1
Habitaciones	3	3
Área social	1	1

La función del repetidor es mejorar la cobertura de la señal. Para disfrutar de la mejor experiencia con su red Wifi se recomienda un repetidor por área.

Descripción, uso y recomendaciones: servicio Televisión en alta definición (HD).

Caja HD Modelo 1



Descripción

Parte superior:

1. Encendido y apagado.
2. Cambiar de canal.



Parte trasera:

1. Entrada in.
2. Puerto de tarjeta.
3. Puerto de cable RCA/AV.
4. Puerto de HDMI.
5. Puerto de fuente.

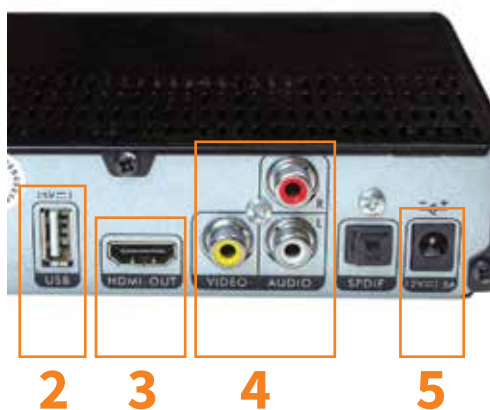
Caja HD Modelo 2



Descripción

Parte delantera:

1. Encendido/Apagado.
2. Cambiar de canal.
3. Puerto USB.



Parte trasera:

1. Entrada IN.
2. Puerto USB
3. Puerto de HDMI.
4. Puerto de cable RCA/AV.
5. Puerto de la fuente.

Lateral derecho:

1. Puerto de tarjeta.



• Protocolo de verificación previo a la generación del reporte de Internet

1. Revisar que la fibra no esté rota. (Próximo a la STB HD o desde el poste)
2. Validar que el equipo se encuentre encendido.
3. Rectificar que los cables estén conectados.
4. Observar que la fuente de la caja digital esté en buen estado.

Situaciones con el servicio:

- El televisor no presenta o salta algunos canales.

Solución: realice una búsqueda automática para rastrear y restablecer los canales.

Procedimiento:

Caja HD Modelo 1

1-Pulse la tecla menú en el control de Telenord

2-Seleccione la opción Configuración

3-Elija la opción Sistema

4-Seleccione la opción Instalación

5- Elija instalación automática

6-Desconecte el equipo de la corriente luego de realizada la búsqueda y conecte nuevamente

Nota: Espere que la búsqueda termine su proceso antes de realizar otra acción.

Caja HD Modelo 2

1-Pulse la tecla menú en el control de Telenord

2-Seleccione la opción de ajustes

3-Elija buscar canales (ícono de lupa y folder)

4-Seleccione Búsqueda Automática

5-Elija iniciar para realizar la búsqueda

Nota: Espere que la búsqueda termine su proceso antes de realizar otra acción.

- **No se visualizan los canales a pesar de haber realizado la búsqueda automática.**

Solución: restablezca los valores de fábrica/configuración original.

Procedimiento:

Caja HD Modelo 1

1- Pulse la tecla menú en el control Telenord

2- Seleccione la opción Configuración

3- Elige la opción Sistema. Pulsar Ok

4- Seleccione Restablecer valores de fábrica. Pulsar Ok

5- Proceda a introducir la contraseña 0000 que le será solicitada

6- Presione Ok, perderá los canales, luego de manera automática realizará una búsqueda

Nota: Espere que la búsqueda termine su proceso antes de realizar otra acción.

Caja HD Modelo 2

1- Pulse la tecla menú en el control de Telenord

2- Seleccione la opción de ajustes

3- Elija la segunda opción (ajustes avanzados)

4- Seleccione configuración de fábrica

5- Proceda a introducir la contraseña 0000 que le será solicitada

6- Seleccione búsqueda automática justo cuando aparezca el cuadro con la pregunta de cuál búsqueda desea realizar

Nota: Espere que la búsqueda termine su proceso antes de realizar otra acción.

Nota: La configuración de fábrica restablece el equipo a sus criterios de origen, pierde toda personalización realizada.

•**Tarjeta inteligente desconocida, no detecta señal. (M02, M01, E01, E02).**

Solución: refresque y reinserte la tarjeta.

Procedimiento:

1-Retire la tarjeta del equipo

2-Limpie la tarjeta con un paño limpio y seco

3-Introduzca la tarjeta en dirección a la flecha

4-Conecte a la corriente y valide que el servicio de su TV se haya restablecido

Nota: En el caso de la STB modelo 1 la tarjeta va colocada con el chip hacia arriba y Telenord hacia abajo.

•**Audio de los canales en dos idiomas o no se escucha.**

Solución: actualice el idioma.

Procedimiento:

1. Verifique la conexión correcta de los cables RCA o HDMI

2. Pulse la tecla de audio o idioma. Esta tecla puede variar de acuerdo al equipo y el control remoto de la misma. Pulse hasta seleccionar el audio deseado

Nota: La disponibilidad de idiomas puede variar según el canal.

•**El televisor presenta pantalla: azul, negra, no señal o señal débil/inexistente.**






Solución: verifique la entrada correcta para su equipo.

Procedimiento:

Descripción	Imagen
1. Pulse la opción INPUT en el control de su TV/Source. En algunos controles esta tecla puede tener el icono de una casa o de una tuerca	Input
2. Confirme el tipo de entrada: Si es HDMI: HDMI 1 o HDMI 2. Si es RCA: AV	TV AV COMPONENT VGA
En el caso del HDMI, podría variar de entrada según el tipo de TV. Proceda a validar eligiendo los puertos existentes hasta seleccionar el correcto	HDMI 1 HDMI 2

• Sincronización y activación de controles.

Sincronice el control de su caja digital con el de su Televisor:

Pasos	Descripción	Imagen
1	Ubique el control remoto original del televisor o un control universal, colóquelo frente a frente con el control Telenord (Debe de alejarse del televisor para poder sincronizar)	
2	Presione la tecla SET en el control Telenord por unos segundos hasta que la luz se torne fija	
3	Aplique un toque en la tecla de color azul con el símbolo circular	
4	Pulse la tecla de encendido en el control del televisor	
5	Presione SET una sola vez para guardar los cambios. Si la luz destella, ha completado exitosamente el proceso	

•Activación del control de reemplazo:

Descripción	Imagen
<p>Presione el número 5 y la tecla color rojo simultáneamente hasta que la luz roja emita un destello 3 veces seguidas rápidamente. El control ya está listo para su uso</p> <p>Nota: Esto podría variar según el modelo de STB.</p>	

Mantenimiento y cuidado de los equipos



Desconecte los cables con precaución



Limpie el equipo con cuidado, se recomienda el uso de una tela seca





Desconecte los equipos si hay rayos o descargas eléctricas. (Tormenta tropical)



Avise previamente a Telenord ante la necesidad de movilizar su equipo

Contacto:

Centro de Asistencia al Cliente:

  **(809)-725-0808.**

