

## Guía de Usuario

### Guía básica del usuario



Digital Tv Cable



(3) 363-5555

1

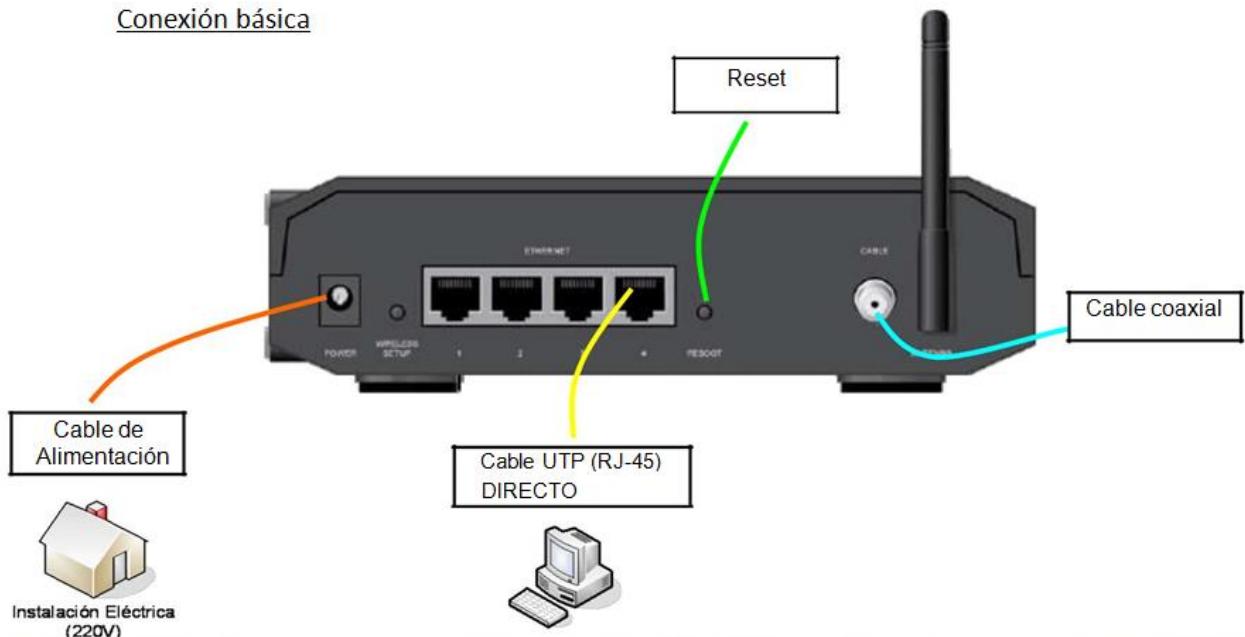
**Central :** Rómulo Gómez # 95 entre la Av. Isabela Católica y C/Guarayo Inf : 3635656 -Horario de Oficina de 08:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:30/ Sábados de 08:00 a 12:30pm

**Plan 3000:** Av. Paurito 1/2 Cuadra pasando el Trillo--Horario de Oficina de 08:00 a 12:00 y de 14:30 a 17:00/ Sábados de 08:00 a 12:00pm

**Villa 1ro. De Mayo:** Frente a la Plaza Principal, lado Este Inf: 346-3656 Horario continuo de atención de 08:00 am a 16:00 pm / Sábados de 08:00 a 12:00pm

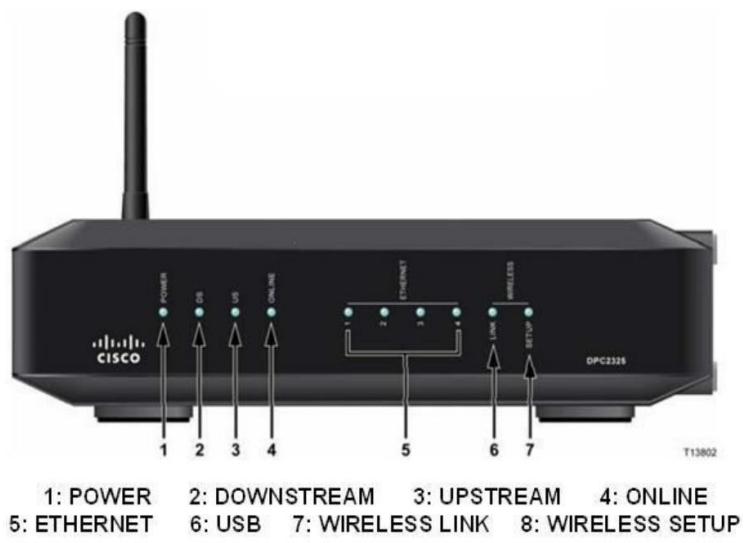
## Topología de cable modem.

### Conexión básica



## Estado de luces

Las luces que se muestran a continuación describen el estado de la conexión del cable módem a Internet. En el proceso de inicio del cable módem deben encenderse secuencialmente las luces de Power, Downstream, Upstream y por último Online.



Power: Indica si el equipo se encuentra encendido.

Downstream: La luz titilando indica que el equipo se encuentra buscando frecuencias en Downstream. La luz fija indica que el equipo logró establecer conexión en Downstream.

Upstream: La luz titilando indica que el equipo se encuentra buscando frecuencias en Upstream. La luz fija indica que el equipo logró establecer conexión en Upstream.

Online: El estado de la luz Online refiere a procesos intermedios para establecer la conexión. Entre estos procesos se incluye la provisión de una dirección IP. La luz titilando indica que los procesos no terminaron de establecerse. La luz fija indica que los procesos se establecieron correctamente y el cable módem tomó una dirección IP.



Ethernet: El estado de la luz Ethernet refiere a la conexión por cable UTP a un dispositivo (generalmente una PC como dispositivo final). La luz apagada indica que no hay dispositivo conectado. La luz encendida indica que hay un dispositivo conectado. La luz titilando indica que el dispositivo conectado se encuentra intercambiando datos con el cable módem.

USB: No utilizada.

Wireless Link: Indica si el punto de acceso inalámbrico se encuentra activado.

Wireless Setup: No utilizada.

Botón Reset: Es utilizado como herramienta de soporte, ya que permite el reinicio manual del equipo. El mismo solo podrá accionarse con el asesoramiento de nuestro Centro de Atención al Cliente.

## **Preguntas Frecuentes**

### **1- ¿Qué ocurre si la luz de Online, Downstream o Upstream se encuentran apagadas o titilando constantemente?**

Se deberá comprobar que la conexión física se encuentre correctamente realizada (por ejemplo, que los cables no se encuentren sueltos). De persistir la falla, por favor comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente a fin de brindarle el soporte técnico correspondiente.

### **2- ¿Qué sucede si las luces se encuentran correctamente encendidas (Power, Downstream, Upstream, Online) pero no tengo conexión a Internet?**

En estos casos deberá comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente a fin de brindarle el soporte técnico correspondiente.

### **3.- ¿Por qué mi navegación es más lenta de lo que contraté?**

En Internet es necesario identificar dos valores: el Ancho de Banda, que es la cantidad de datos que se pueden transmitir en una unidad de tiempo y la Velocidad de Transferencia, que es el tiempo que tarda en transmitirse los datos.

Ejemplo: imagina una avenida de tres carriles (ésta es el Ancho de Banda o Velocidad contratada) y tú desplazándote por esta avenida (tú eres el Dato). La avenida no se hace más chica o grande, sin embargo, dependiendo de la hora del día existe más o menos tránsito, según la cantidad de equipos que conectes a tu servicio, lo que provoca lentitud o variación en el tiempo para llegar al mismo sitio.



Digital Tv Cable



(3) 363-5555

**Central** : Rómulo Gómez # 95 entre la Av. Isabela Católica y C/Guarayo Inf : 3635656 -Horario de Oficina de 08:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:30/ Sábados de 08:00 a 12:30pm

**Plan 3000**: Av. Paurito 1/2 Cuadra pasando el Trillo--Horario de Oficina de 08:00 a 12:00 y de 14:30 a 17:00/ Sábados de 08:00 a 12:00pm

**Villa 1ro. De Mayo**: Frente a la Plaza Principal, lado Este Inf: 346-3656 Horario continuo de atención de 08:00 am a 16:00 pm / Sábados de 08:00 a 12:00pm

Otros factores que pueden afectar la calidad de tu conexión son:

- Estado físico de la computadora.
- Equipo infectado con Virus, Troyanos o Gusanos.
- Capacidad y distancia de los sitios en los que navegas.
- Mantener habilitados programas de intercambio de archivos P2P (Por sus siglas en inglés peer-to-peer que significa de par a par- o de punto a punto).
- Muchas computadoras en tu red conectadas por Ethernet o WiFi (por sus siglas en inglés Wireless Fidelity, sistema de envío de datos inalámbrico) descargando archivos.
- Baja intensidad de señal en tu conexión WiFi.

#### **4.-;Por qué no debo manipular la instalación de mi servicio?**

Al momento de una manipulación del cableado o instalación hecha por personal de Digital Tv .Los servicios tanto CaTV e internet se verán afectados ya que estaría dañando las señales y frecuencias que están dentro de los parámetros establecidos para su buen funcionamiento, si ve que el cableado está bajo norma y el servicio esta anormal , en estos casos deberá comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente a fin de brindarle el soporte técnico correspondiente.

Ejemplo:

- 1.- Aumentar un cable que compro particularmente para llevar a otra habitación o casa el cableado.
- 2.- Conectar un SPLITTER que compro particularmente con el objetivo de tener más TVs adicionales.

Estas conexiones afectan en la calidad de nuestro servicio tanto como el servicio de CABLE como el de INTERNET ya que el material usado no es el adecuado para el correcto funcionamiento de nuestro servicio.

#### **5- ¿Existe alguna configuración recomendada para la seguridad de mi conexión inalámbrica?**

Comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente a fin de brindarle el soporte técnico correspondiente.

#### **6.- ¿Cómo aumento la seguridad en el acceso a mi módem inalámbrico?**

Nuestros módems utilizan el estándar de seguridad internacional WEP, si deseas aumentar la seguridad en tu módem te sugerimos utilices el modo de seguridad WPA (WPA-Personal) o WPA2 que también manejan nuestros módems.

Es una forma más segura, por lo difícil de accesar por personas sin el permiso correspondiente, ya que usa claves hexadecimales de 128-bit (26 caracteres de longitud) por ejemplo; 56FBCDF123400144445271730, claro que es necesario que configures tu módem y tu PC.



Digital Tv Cable



(3) 363-5555

5

**Central :** Rómulo Gómez # 95 entre la Av. Isabela Católica y C/Guarayo Inf : 3635656 -Horario de Oficina de 08:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:30/ Sábados de 08:00 a 12:30pm

**Plan 3000:** Av. Paurito 1/2 Cuadra pasando el Trillo--Horario de Oficina de 08:00 a 12:00 y de 14:30 a 17:00/ Sábados de 08:00 a 12:00pm

**Villa 1ro. De Mayo:** Frente a la Plaza Principal, lado Este Inf: 346-3656 Horario continuo de atención de 08:00 am a 16:00 pm / Sábados de 08:00 a 12:00pm

## 7. ¿Qué es un virus?

Se conoce como virus informáticos aquellos programas que se introducen en las computadoras y provocan efectos nocivos, como pérdida de archivos y malfuncionamiento.

La manera más común de tener un virus en tu equipo es a través del contagio. Es decir, traes de otro computador un archivo que está infectado y el virus se instalará en la tuya. Otra forma de contagio es visitando sitios no seguros en Internet, donde los virus logran cargarse en tu equipo mientras descargas información.

La única manera de eliminarlos es usando un Antivirus. Debes actualizarlo periódicamente pues cada día se crean nuevos virus.

### 7.1 ¿Cuántos tipos de virus hay?

Los más comunes son Gusanos, Troyanos y Hoaxes (Virus falsos). También hay Virus de macro, Virus de boot, Virus polifórmicos, Bombas lógicas y Joke, entre otros.

### 7.2 ¿Qué es malware?

Es un programa que daña tu computador sin tu conocimiento o autorización. No es un software defectuoso, sino uno diseñado para infectar tu equipo. El término virus informático incluye todos los tipos de malware.

## 8. Como verifico si me están robando WIFI?

Para revisar cuantos dispositivos hay conectados a mi RED WIFI, es necesario ingresar a la Interface de nuestro modem, una vez conectados a nuestro WIFI se deben seguir los siguientes pasos:

1.- Abrimos el navegador (Ejem. Google Chrome) y en la barra de búsqueda de páginas colocamos la siguiente dirección IP: **192.168.0.1** y presionamos ENTER.



2.- Al presionar ENTER nos pedirá la contraseña de nuestro equipo modem:



Colocamos los siguientes datos:

User Name: **user**

Password: **digital**

Presionamos ENTER o presionamos el botón Log In

**3.- Una vez dentro de la Interface, seleccionamos las siguientes opciones**

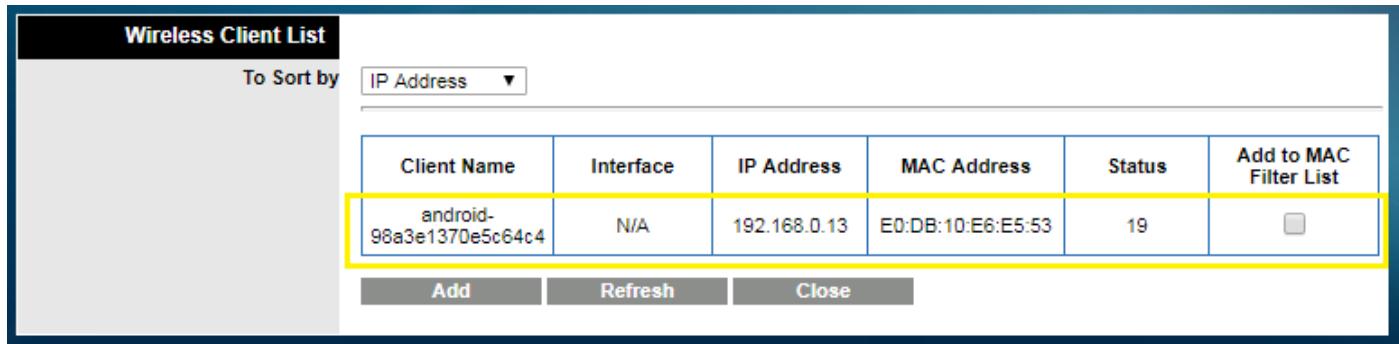
1.- WIRELESS dentro de Wireless seleccionamos la opción:

2.- MAC Filter y luego la opción:

3.- Wireless client list.



Luego nos abrirá una pequeña ventana donde nos mostrarán la cantidad de equipos conectados al WIFI:



## 9. Mi modem no enciende, que hago?

**1.- En caso de que el modem NO ENCIENDA (Ningún LED enciende) tendremos que revisar la toma de corriente (Revisar el enchufe) que este bien conectado a la toma de corriente.**

**2.- Revisar el Adaptador de Corriente, cuando está conectado a la toma de corriente, enciende un LED color verde.**

**3.- Probar en una toma de corriente distinta para descartar que este mal el enchufe.**



Una vez seguidos estos pasos el modem aun no enciende, lo más probable es que haya sufrido algún daño eléctrico, en este caso debemos revisar en nuestros laboratorios el equipo para tratar de salvarlo, para ello es necesario que se apersone por nuestra oficina central con el equipo modem y su Adaptador (Cargador), para que sea revisado el equipo en nuestro laboratorio especializado.

Dirección: Calle Rómulo Gómez # 95 entre la Av. Isabela Católica y C/Guarayo Inf : 3635656 -Horario de Oficina de 08:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:30/ Sábados de 08:00 a 12:30pm

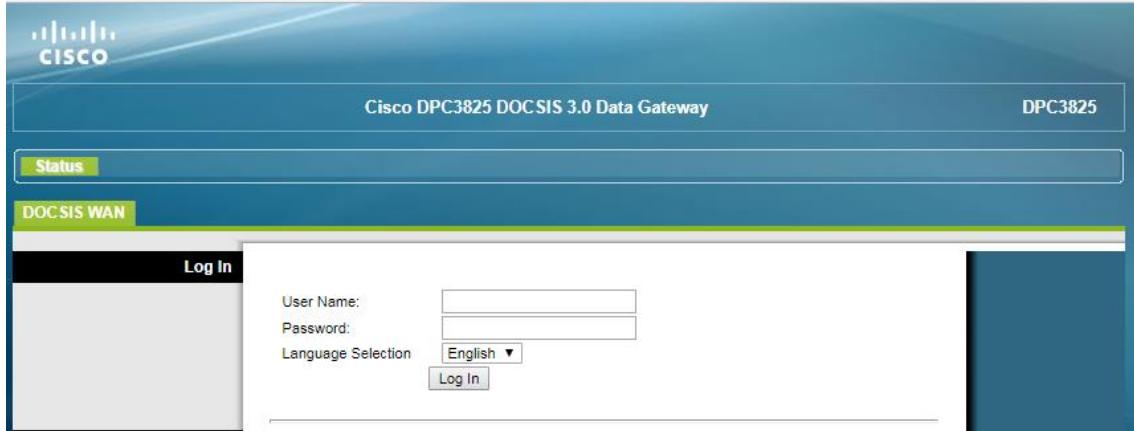
## 10. Como cambio la contraseña de mi wifi?

Para poder hacer el cambio de contraseña, es necesario ingresar a la Interface de nuestro modem, una vez conectados a nuestro WIFI se deben seguir los siguientes pasos:

1.- Abrimos el navegador (Ejem. Google Chrome) y en la barra de búsqueda de páginas colocamos la siguiente dirección IP: **192.168.0.1** y presionamos ENTER.



2.- Al presionar ENTER nos pedirá la contraseña de nuestro equipo modem:



Colocamos los siguientes datos:

User Name: **user**

Password: **digital**

Presionamos ENTER o presionamos el botón Log In

3.- Una vez dentro de la Interface, seleccionamos las siguientes opciones

1.- **SETUP**

2.- Introducimos el NOMBRE de nuestra RED WIFI (Ejem. Digital WIFI)

3.- Des-habilitamos la opción **Show Key** para que nos muestre la contraseña

4.- Introducimos la contraseña de nuestro WIFI Ejem. 12345678 (Mínimo 8 Caracteres.)

5.- Presionamos **Save Settings** para guardar la configuración y cerramos todas las ventanas.





Cisco DPC3825 DOCSIS 3.0 Data Gateway

DPC3825

1

Setup

Wireless

Security

Access  
Restrictions

Applications  
& Gaming

Administration

Status

Log OFF

Quick Setup

Lan Setup

DDNS

Change Password

Help...

WLAN

User Name: user  
Change Password to:   
Re-Enter New Password:

Wireless Network:  Enable  Disable

2 Wireless Network Name (SSID):   
Wireless Security Mode:

4 Encryption:   
Pre-Shared Key:  3  Show key

5

Save Settings

Cancel Changes

**NOTA:** DIGITAL TV CABLE no brinda soporte sobre redes internas, equipos personales o gestión de dispositivos intermedios (router, consolas de video, etc.), más allá de la instalación realizada por nuestro personal técnico.

PARA MAYOR INFORMACIÓN PODRÁ INGRESAR EN NUESTRA PÁGINA WEB: [www.digital.com.bo](http://www.digital.com.bo) (Preguntas frecuentes) DONDE ENCONTRARÁ EL MANUAL COMPLETO DE SU EQUIPO.

9



Digital Tv Cable



(3) 363-5555

**Central :** Rómulo Gómez # 95 entre la Av. Isabela Católica y C/Guarayo Inf : 3635656 -Horario de Oficina de 08:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:30/ Sábados de 08:00 a 12:30pm

**Plan 3000:** Av. Paurito 1/2 Cuadra pasando el Trillo--Horario de Oficina de 08:00 a 12:00 y de 14:30 a 17:00/ Sábados de 08:00 a 12:00pm

**Villa 1ro. De Mayo:** Frente a la Plaza Principal, lado Este Inf: 346-3656 Horario continuo de atención de 08:00 am a 16:00 pm / Sábados de 08:00 a 12:00pm