



MANUAL OPERATIVO · VERSIÓN 2.2

Activación de la TV Digital

Guía paso a paso para generar el usuario y la clave desde legontelecomunicaciones.com, entrar a la plataforma **MasTV** y ver los canales en vivo.

Dirigido a

Clientes · Asesores · Soporte

Plataforma

mas-tv.com.co

Actualizado

Agosto 2026

Qué encontrarás en este manual

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

El proceso de un vistazo

PRIMERA MITAD

En la web: se generan las credenciales

- 1 Entrar a **legontelecomunicaciones.com**
- 2 Menú → **Activar Tv Digital**
- 3 Buscar el contrato con **cédula** o **referencia**
- 4 Elegir el contrato (si hay varios)
- 5 **Confirmar los datos** y activar

SEGUNDA MITAD

En la app MasTV o en el navegador

- 6 Descargar **MasTV** desde Google Play o App Store
- 7 **Conectar** con el usuario y la clave, y elegir perfil

También se puede entrar sin instalar nada, desde el navegador, en **mas-tv.com.co**.

LO QUE UNE LAS DOS MITADES

Un usuario y una clave, no un código

La clave solo se muestra una vez. Si no se anota en ese momento, se pierde.

1. Antes de empezar

NECESITAS	DETALLE
Cédula del titular o referencia de pago	Cualquiera de las dos sirve para encontrar el contrato. Debe ser la del titular del servicio.
Correo y teléfono del cliente	Se confirman durante el proceso. Es el momento de corregirlos si están mal.
Dónde anotar la clave	Papel, notas del celular o un mensaje. La clave se muestra una sola vez.
Un celular o un navegador	Con la app MasTV instalada, o cualquier navegador para entrar a mas-tv.com.co.

LO MÁS IMPORTANTE DE TODO EL PROCESO

La pantalla que entrega las credenciales avisa: **«Anota la clave antes de cerrar. No la volvemos a mostrar.»** Si se cierra sin copiarla, hay que repetir la activación.

PARTE A

Activación y acceso paso a paso

Siete pasos. Los cinco primeros generan el usuario y la clave; los dos últimos son para entrar a ver.

1 Entra al sitio de Legón y abre el menú

En el navegador, escribe `legontelecomunicaciones.com` y abre el menú (el ícono de tres líneas, arriba a la derecha).



Menú del sitio. La opción que interesa es **Activar Tv Digital**.

2 Entra a «Activar Tv Digital»

Pulsa **Activar Tv Digital**. Se abre la página «Activa tu prueba de 30 días», que es donde se generan las credenciales.



Página de activación. Es la misma plataforma que usan otras marcas del grupo, así que conviene verificar siempre que se active el contrato de LEGON.

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

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

4 Elige el contrato que vas a activar

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 **LEGON** y pulsa **Continuar**.

The screenshot shows a two-step activation process. Step 1, 'Busca tu contrato', asks the user to enter the cardholder's name or payment reference into a text field and then click a blue 'Buscar' button. Step 2, 'Elige tu contrato', shows two contract options: 'IMAGINE' and 'LEGON'. The 'LEGON' option is selected with a blue radio button. Below the options is a blue 'Continuar' button. All personal data is redacted with grey boxes.

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

CUIDADO

Un mismo documento puede tener contratos de varias marcas. Si se elige el equivocado, las credenciales se generan para otro servicio.

5

Confirma los datos y activa la prueba

Aparece **2 · Confirma tus datos**, con el rótulo «Así te veremos en el sistema de **LEGON**». 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 **LEGON**

Nombre

Apellidos

Correo

Teléfono

¿Qué operador de internet tienes? (opcional)

Escribelo aquí

Guardar cambios

Activar mi prueba de 30 días

Es la única oportunidad cómoda de corregir el correo y el teléfono del cliente.

6 Copia el usuario y la clave

Aparece **3 · Listo, ya puedes ver TV** y debajo el recuadro oscuro **TUS DATOS DE ACCESO**, con:

- **USUARIO** — empieza por **legon-** seguido de la referencia del contrato, con botón **Copiar usuario**
- **CLAVE** — una combinación de letras y números, con botón **Copiar clave**
- La **fecha de vencimiento** y el enlace a **mas-tv.com.co**

3 Listo, ya puedes ver TV

Entra a la app con estos datos.

TUS DATOS DE ACCESO

USUARIO

legon-XXXXXXXXXXXX

Copiar usuario

CLAVE

XXXXXXXXXX

Copiar clave

Vence el 2026-09-24

<https://mas-tv.com.co>

Usuario y clave difuminados por seguridad. Debajo se lee la fecha de vencimiento.

ANOTA LA CLAVE ANTES DE CERRAR

La propia página lo advierte: **no se vuelve a mostrar**. Guárdala junto con el usuario antes de salir de la pantalla.

MANEJO DE LAS CREDENCIALES

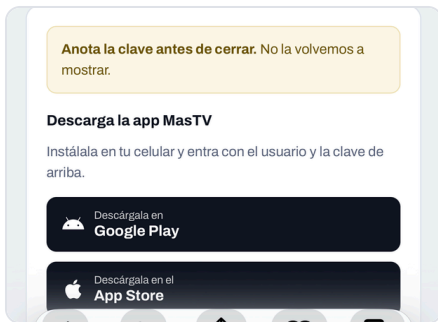
Dan acceso al servicio de ese cliente. Se entregan por un canal privado, nunca en un grupo de WhatsApp.

7

Entra a MasTV y elige el perfil

Hay dos formas de entrar, y ambas usan las mismas credenciales:

- **En el celular:** instalar la app **MasTV** desde **Google Play** o la **App Store**, con los botones que aparecen en la misma pantalla.
- **Sin instalar nada:** abrir `mas-tv.com.co` en cualquier navegador.



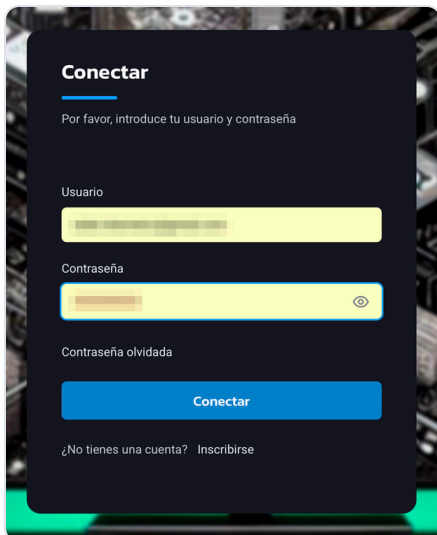
La misma pantalla ofrece la descarga para Android y para iPhone o iPad.

DÓNDE DESCARGAR LA APP MASTV	ENLACE
Android Google Play	<code>play.google.com/store/apps/details?id=co.com.mastv.android.mobile</code>
iPhone y iPad App Store · requiere iOS 16 o posterior	<code>apps.apple.com/co/app/mastv/id6471507983</code>

CÓMO VERIFICAR QUE ES LA APP CORRECTA

Se llama **MasTV** y el desarrollador es **LEGON TELECOMUNICACIONES SAS**. Si el desarrollador es otro, no es la aplicación oficial.

En el recuadro **Conectar**, escribe el usuario y la clave y pulsa **Conectar**.



El ícono del ojo permite ver la clave escrita y descartar errores de tecleo.

Después aparece **ELEGIR PERFIL**. Toca el perfil con el que se va a ver, o pulsa **+ Nuevo perfil** para crear otro.



Cada miembro del hogar puede tener su propio perfil dentro de la misma cuenta.

LISTO

Al elegir el perfil se abre el reproductor y el cliente ya puede ver sus canales en vivo.

PARTE B

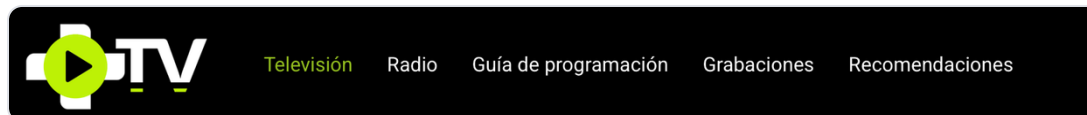
Uso de la plataforma MasTV

Qué hay en pantalla una vez dentro y para qué sirve cada zona.



Pantalla principal: menú arriba, reproductor a la izquierda, lista de canales a la derecha.

B.1 · El menú superior



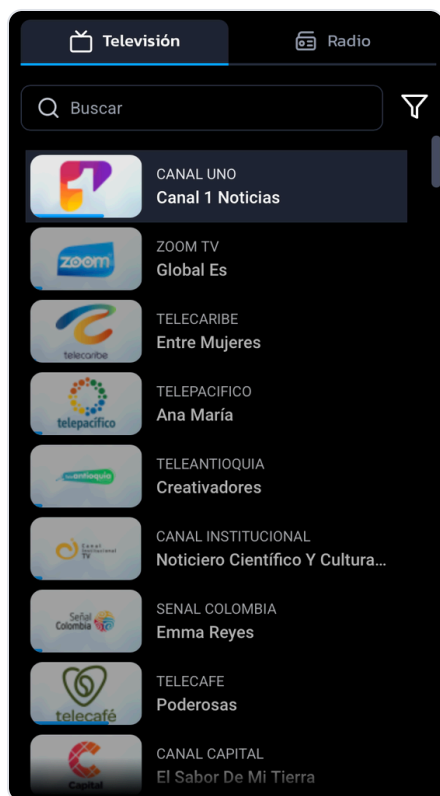
OPCIÓN	PARA QUÉ SIRVE
Televisión	Los canales de TV en vivo. Es la vista que abre por defecto.
Radio	Las emisoras disponibles en la plataforma.
Guía de programación	Qué están dando y qué sigue en cada canal.
Grabaciones	El contenido que se ha guardado para ver después.
Recomendaciones	Sugerencias de contenido.

A la derecha del menú están la **lupa** para buscar, la **campana** de notificaciones y el **nombre del perfil**, que despliega las opciones de cuenta y permite cambiar de perfil.

B.2 · La lista de canales

El panel de la derecha lista los canales con su logo y el programa que están emitiendo. Arriba tiene dos pestañas, **Televisión** y **Radio**, un campo de **búsqueda** y un ícono de **filtro**.

Para cambiar de canal basta con tocarlo en la lista: el reproductor de la izquierda cambia de inmediato.



Cada fila muestra el canal y el programa en emisión. El canal activo queda resaltado.

B.3 · Los controles del reproductor



CONTROL	QUÉ HACE
Reproducir / pausa y volumen	Controles básicos, a la izquierda de la barra.
Barra de tiempo	Muestra el punto de la emisión. Permite retroceder dentro del programa en curso.
Pantalla completa	Ícono del extremo derecho de la barra.
Ventana flotante	Saca el video a una ventana pequeña para seguir viéndolo mientras se usa otra cosa.
Modo cine	Oscurece el resto de la pantalla para centrar la atención en el video.
Calidad	Cambia la resolución (por ejemplo SD). Bajarla ayuda cuando la conexión es lenta.
Informar de problema con la reproducción	Reporta fallas de imagen o sonido del canal que se está viendo.
Ayuda	Acceso a la ayuda de la plataforma.

En la franja inferior, «**Viendo ahora**» recuerda qué canal y programa están en pantalla, con botones para **reiniciar el programa** desde el comienzo y para **grabar**.

Casos especiales y mensajes de error

Situaciones que se salen del camino normal.

C.1 · El cliente perdió la clave

Es el caso más frecuente, porque la clave **solo se muestra una vez**. Hay dos caminos:

1. Repetir la activación desde el **Paso 3** para volver a obtener las credenciales.
2. Usar el enlace «**Contraseña olvidada**» del recuadro Conectar en MasTV.

CÓMO EVITARLO

Antes de pulsar «Activar mi prueba de 30 días», pedirle al cliente que tenga listo dónde anotar. Y usar los botones **Copiar usuario** y **Copiar clave** en lugar de transcribir a mano.

C.2 · No se encuentra el contrato

1. Revisar que el número esté **bien digitado**, sin puntos ni espacios.
2. Confirmar que sea la cédula del **titular** y no la de otro miembro del hogar.
3. Probar con la **referencia de pago** en lugar de la cédula.

C.2b · El interesado 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**.

CAMPO	CÓMO SE DILIGENCIA
Nombre completo	Nombre y apellidos del interesado.
País y Ciudad	Listas desplegables. La ciudad se habilita según el país.
Cédula o 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.

Al terminar se pulsa **Quiero probar 10 días**. La página advierte que es **una prueba por persona**.

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

¿Qué operador de internet tienes? (opcional)

Quiero probar 10 días

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

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

NO CONFUNDIR LAS DOS PRUEBAS

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

C.3 · La clave no es aceptada

1. Pulsar el **ícono del ojo** para ver lo escrito y descartar errores de tecleo.
2. Revisar **mayúsculas y minúsculas**: la clave las distingue.
3. Confirmar que el usuario esté completo, incluido el prefijo **Legon-**.
4. Descartar espacios sobrantes al copiar y pegar.
5. Verificar que las credenciales **no estén vencidas**.

C.3b · Las credenciales están vencidas

El recuadro de datos de acceso muestra una **fecha de vencimiento**. Cuando pasa, se repite la activación desde el **Paso 3** para obtener credenciales vigentes.

C.4 · El video se congela o se ve borroso

Casi siempre es la conexión. Bajar la **Calidad** desde la barra de controles suele estabilizar la imagen. Si el problema es de un canal en particular, usar **«Informar de problema con la reproducción»**.

C.5 · Varias personas en el mismo hogar

La cuenta admite **varios perfiles**. Crear uno por persona con «**Nuevo perfil**» mantiene separadas las grabaciones y recomendaciones de cada quien.

ÚNICO PUNTO POR CONFIRMAR

Cuántos perfiles se permiten por cuenta y cuántos dispositivos pueden ver al mismo tiempo.

Guía rápida para asesores

Resumen operativo para quien acompaña al cliente.

Antes de empezar

- ☐ Confirmar que el cliente **ya tiene usuario y contraseña** de MasTV.
- ☐ Verificar que tenga **internet y un navegador** a mano.
- ☐ Tener listo **dónde anotar la clave**: solo se muestra una vez.
- ☐ Preguntar si va a usar la **app** o el **navegador**.

Durante el acceso

- ☐ Guiar la ruta: sitio de Legón → **Activar Tv Digital** → buscar contrato.
- ☐ Si aparecen varios contratos, **confirmar en voz alta** que se elige el de LEGON.
- ☐ Aprovechar la pantalla de datos para **actualizar correo y teléfono**.
- ☐ **Copiar usuario y clave** con los botones, antes de cerrar la pantalla.
- ☐ Entregar las credenciales por un **canal privado**, nunca en un grupo.
- ☐ Informar al cliente la **fecha de vencimiento**.

Antes de cerrar la atención

- ☐ Verificar que **un canal esté reproduciéndose**, no solo que entró.
- ☐ Mostrar dónde se **cambia de canal** y dónde está la **guía de programación**.
- ☐ Señalar el control de **Calidad** por si la conexión falla.
- ☐ Indicar dónde pedir ayuda: menú **Contacto** en legontelecomunicaciones.com.

ERRORES MÁS COSTOSOS

Enviar credenciales a un grupo · dar por terminada la atención sin ver un canal al aire · prometer un código de activación que en esta plataforma no existe.

Diagnóstico para soporte técnico

Qué preguntar y qué revisar según el síntoma.

SÍNTOMA	CAUSA PROBABLE	QUÉ HACER
«Perdí la clave»	Se cerró la pantalla sin anotarla; no se vuelve a mostrar.	Repetir la activación desde la búsqueda del contrato, o usar «Contraseña olvidada».
«No encuentra mi cédula»	Dato mal digitado o contrato a nombre de otra persona.	Reintentar con la referencia de pago y verificar la titularidad.
«Me salieron varios contratos»	El documento tiene más de un servicio asociado.	Elegir el de LEGON. Otras marcas generan credenciales de otro servicio.
«No me acepta la clave»	Error de tecleo, mayúsculas, o credencial vencida.	Ver lo escrito con el ícono del ojo; revisar el prefijo «legon-» y la fecha de vencimiento.
«Entré pero no veo nada»	Se quedó en la pantalla de perfiles.	Indicar que debe tocar un perfil para que abra el reproductor.
«Se congela la imagen»	Conexión insuficiente.	Bajar la calidad desde la barra de controles y revisar la red del cliente.
«Un canal no carga»	Falla puntual de esa señal.	Probar otro canal. Si solo falla uno, usar «Informar de problema con la reproducción».
«Me pide un código»	Confusión con otro servicio.	Aclarar que MasTV entra con usuario y clave, no con código.
«No soy cliente todavía»	No existe contrato asociado al documento.	Ofrecer la prueba de 10 días con el formulario «¿Todavía no eres cliente?».
«La app no me aparece en la tienda»	iPhone con iOS anterior a 16, o búsqueda con nombre equivocado.	Verificar la versión de iOS. Buscar «MasTV» de LEGON TELECOMUNICACIONES SAS, o entrar por el navegador a mas-tv.com.co.

Datos mínimos a registrar en cada caso

☐ Usuario con el que intenta entrar (sin la contraseña)

- ☐ Dispositivo y navegador que está usando
- ☐ Paso exacto donde se detuvo
- ☐ Mensaje de error textual y canal afectado, si aplica

Preguntas frecuentes

¿Necesito descargar una app?	No es obligatorio. Existe la app MasTV para Android y iPhone, pero también se entra desde el navegador en <code>mas-tv.com.co</code> .
¿Me dan un código de activación?	No. Aquí se entrega un usuario y una clave .
Perdí la clave, ¿qué hago?	Repetir la activación desde la búsqueda del contrato, o usar «Contraseña olvidada» en MasTV. La clave no se vuelve a mostrar sola.
¿Por qué mi usuario empieza por «legon-»?	Identifica el contrato de Legón. Va seguido de la referencia y debe escribirse completo.
¿Puedo verlo en el celular?	Sí, con la app MasTV o desde el navegador del celular o la tablet.
¿Qué necesita mi iPhone?	iOS 16 o posterior para instalar la app. Con versiones anteriores, se entra por el navegador.
¿Puedo tener varios perfiles?	Sí. Se crean con «Nuevo perfil» en la pantalla de selección.
¿Se puede ver lo que ya pasó?	La barra de tiempo permite retroceder dentro del programa en curso, y hay una sección de Grabaciones.
¿Hay radio?	Sí, en la pestaña Radio del menú y del panel de canales.
¿Y si olvidé la contraseña?	Usa el enlace «Contraseña olvidada» en la pantalla de acceso.
¿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.
¿Dónde pido ayuda?	En el menú Contacto de legontelecomunicaciones.com .

Glosario

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

MasTV	La plataforma de televisión donde se ven los canales. Existe como sitio web (<code>mas-tv.com.co</code>) y como app para Android e iPhone.
Referencia de pago	El número que identifica el contrato. Aparece en la factura y también dentro del usuario de MasTV.
Usuario	El nombre de acceso que entrega la activación. Empieza por <code>legon-</code> seguido de la referencia del contrato.
Clave	La contraseña generada en la activación. Se muestra una sola vez y distingue mayúsculas de minúsculas.
Perfil	La identidad dentro de una misma cuenta. Cada persona del hogar puede tener el suyo.
Guía de programación	El listado de qué está al aire y qué sigue en cada canal.
Grabaciones	Contenido guardado desde la plataforma para verlo después.
Ventana flotante	Modo en que el video se reduce a una ventana pequeña sobre el resto de la pantalla.
Modo cine	Oscurece lo que rodea al video para ver con menos distracción.
Calidad (SD / HD)	La resolución del video. A menor calidad, menos internet consume.

Guía de bolsillo

Recorta esta página y tenla a la mano.



ACTIVACIÓN DE TV DIGITAL · MASTV

Los 7 pasos

EN LA WEB

1. Entrar a **legontelecomunicaciones.com**
2. Menú → **Activar Tv Digital**
3. **Cédula** o **referencia** → Buscar
4. Elegir el contrato **LEGON** → Continuar
5. Confirmar datos → **Activar prueba**

PARA VER

6. **Copiar usuario y clave**
7. App **MasTV** o **mas-tv.com.co** → conectar → elegir perfil

La clave se muestra UNA sola vez. Anótala antes de cerrar la pantalla.

LOS TRES TROPIEZOS FRECUENTES

Perdió la clave	Repetir la activación, o «Contraseña olvidada» en MasTV.
No acepta la clave	Ícono del ojo; revisar mayúsculas y el prefijo «legon-».
Entró y no ve nada	Se quedó en perfiles: hay que tocar uno.

Nunca: enviar credenciales a un grupo · activar el contrato equivocado · cerrar sin copiar la clave. · **Ayuda:** menú Contacto en legontelecomunicaciones.com