

xfinity®

el futuro de lo asombroso, hoy™

TU GUÍA DE USUARIO DE XFINITY®

Comienza a disfrutar de tus
nuevos servicios de XFINITY.



The Voice está disponible en xfinity.com/tv

The Blacklist está disponible en xfinity.com/tv

SP MPK X1 0115


COMCAST

Ahora comienza una mejor experiencia de entretenimiento

Bienvenido a XFINITY.® Hemos creado esta guía para ayudarte a configurar tus equipos y a explorar las funciones especiales que te ayudan a disfrutar de tus películas, shows y más en el Sistema Operativo de Entretenimiento X1.™ Descubre todo lo que X1 puede hacer por ti.

Índice

4-8 XFINITY TV

9 XFINITY Apps

10-11 XFINITY Internet

12-13 XFINITY Voice

14 Diagnóstico de problemas

15 La Garantía del Cliente de ComcastSM

16 Información de la cuenta y apoyo técnico



Para permanecer conectado a lo más reciente, elige “me gusta” en facebook.com/xfinity.

Aviso importante para los clientes de teléfono en VA y WV en la página 13.

Para preguntas adicionales, estamos a un solo clic de distancia en es.comcast.com/x1support.

Los servicios y funciones varían según el nivel de servicio.

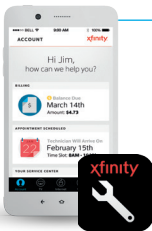
Ahora es mucho más fácil administrar tu cuenta

Administra todos tus servicios de XFINITY cuando quieras, dondequiera que estés, desde cualquier equipo.

Configura tu cuenta

Para configurar tu cuenta, visita es.comcast.com/micuenta, crea un perfil de usuario y maneja tus configuraciones. Con tu identificación de Comcast, puedes:

- Descargar y usar las XFINITY Apps.
- Ver y pagar tu factura en línea.
- Suscribirte para realizar pagos automáticos y así evitar olvidarte de algún pago.
- Registrarte en EcoBill® para ahorrar tiempo.



Ten acceso a tu cuenta en cualquier equipo móvil. Descarga la **XFINITY My Account** app en iTunes o Google Play para pagar tu factura, programar citas, saber si habrá interrupciones al servicio y más.

Recibe alertas por email y mensajes de texto

Regístrate en es.comcast.com/alerts para recibir útiles alertas de servicio enviadas a través de un mensaje de texto o email. Una vez que te hayas registrado, envía un mensaje de texto con cualquiera de estos comandos al **266278** y nosotros te responderemos de inmediato.

LOC: Proporciona la dirección del centro de servicio más cercano

BAL: Proporciona la información más reciente de tu saldo

OUT: Informa de si actualmente hay una interrupción de servicio donde te encuentras

NOAPPT: Cancela una cita de servicio programada

STOP: Cancela tu suscripción a las alertas de texto de Comcast

HELP: Ofrece información adicional del servicio

COMMAND: Proporciona una lista de las funciones disponibles

La XFINITY My Account app está disponible en iTunes y Google Play. Se aplican cargos estándares por la transmisión de datos a las alertas por mensaje de texto/email, y la descarga y uso de las apps. Consulta con tu proveedor.

Conoce tu nuevo control remoto X1

Menú principal

El botón de **XFINITY** te lleva al menú principal para que puedas tener acceso a **Guide** (guía), **Saved** (guardado) (DVR), **On Demand**, **Search** (buscar), **Apps** (aplicaciones) y **Settings** (configuraciones).

Guide (guía)

Muestra el listado de canales. Oprime **Guide** dos veces para obtener vistas de la guía y filtrar los listados.

Last (último)

Te lleva un paso hacia atrás en el menú, va a la televisión en vivo o muestra los últimos canales/shows vistos.

Search (buscar)

Escribe las primeras letras del nombre de un actor, de un título o género y obtén resultados al instante en la televisión en vivo, en XFINITY On Demand™ y en tu DVR.

Setup (configurar)

Programa tu control remoto para usarlo con tu televisión.

Rebobinar/avanzar rápidamente

Rebobina o avanza rápidamente un programa o adelanta y retrocede 24 horas en la guía.

Record (grabar)

Programa la grabación de un show o de una serie.

Page up/down (página hacia arriba/hacia abajo)

Te desplaza hacia arriba o hacia abajo en los menús o avanza/regresa mientras estás viendo un show.

Accesos directos

- A** Ayuda*
- B** Ventana que **Exhibe el video** mientras exploras los menús.
- C** **Sports app**
- D** **Borra** una grabación, cancela una grabación programada o despeja el historial de lo último que has visto.




¿Necesitas ayuda? Solo presiona **A** en tu control remoto o visita es.comcast.com/remotes para obtener más información.

Los servicios y funciones varían según el nivel de servicio y equipo. Se aplica un cargo mensual adicional al servicio de DVR. Tu control remoto puede ser distinto al que aparece aquí, pero las funciones básicas deberían ser las mismas. Algunas funciones pueden no estar disponibles en todas las áreas. Si deseas una lista completa de los controles remotos de Comcast ve a es.comcast.com/remotes para obtener más información. Solo los decodificadores de DVR pueden hacer una pausa o rebobinar la televisión en vivo.

*No está disponible en todos los decodificadores.

Tu menú en pantalla

XFINITY® TV en el Sistema Operativo de Entretenimiento X1™ te ofrece una experiencia única de televisión interactiva que hace que te resulte más fácil y rápido encontrar lo que estás buscando. Presiona el botón  para ir al menú principal.



Guide (guía)
Canales y listados

On Demand
Colección de shows de televisión, películas, programación infantil y más, disponible al instante

Apps (aplicaciones)
Pandora, Sports (deportes), Weather (el tiempo) y más

Saved (DVR) (guardado)
Grabaciones del DVR, Favoritos (favoritos), Purchased (comprados) y Recommendations (recomendaciones)

Search (buscar)
Busca en la televisión en vivo, en On Demand y en DVR al mismo tiempo

Settings (configuraciones)
Preferencias, ayuda, configuraciones del equipo y controles de acceso

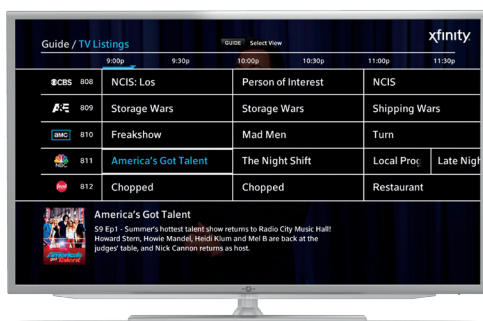
¿Deseas obtener más información sobre tus funciones X1? Visita es.comcast.com/x1support.

Guide (guía): Ve tus canales y listados

Cuando seleccionas **Guide** (guía) aparecen la guía de programación y los listados de canales para que puedas ver qué se transmite de aquí a dos semanas.

Puedes filtrar los programas según su categoría: HD, películas, programas infantiles, deportes y más. Presiona **Info** (información) en tu control remoto para obtener más información sobre una película o show de televisión específicos.

También puedes marcar shows de televisión, películas, actores y equipos deportivos como favoritos para seguirle fácilmente el rastro a lo que te gusta.



Saved (guardado): Tu hogar para las grabaciones del DVR, favoritos marcados y más

Elige **Saved** (guardado) en el menú principal para tener acceso a lo siguiente:

For you (para ti): Encuentra los shows que han sido recientemente grabados, recientemente vistos o las recomendaciones basadas en lo que has visto. También muestra los canales favoritos y las apps a las que se ha accedido recientemente.

DVR: Graba hasta 4 shows mientras ves otro show de televisión en vivo. Presiona **Red** en tu control remoto para grabar un programa o la serie completa.

En **Scheduled** (programado), ve las próximas grabaciones.


Disfruta de los shows en **Recordings** (grabaciones). Ve tus grabaciones para administrar tu capacidad de almacenamiento. Para borrar una grabación, resalta y presiona **D** en tu control remoto. Desde la carpeta de **Recently Deleted** (recientemente borradas), puedes restaurar las grabaciones que hayas borrado.

Favorites (favoritos): Un acceso directo a tus películas, programas, series, personalidades o equipos deportivos favoritos.

Purchases (compras): Encuentra una película o serie de televisión que hayas comprado en XFINITY On Demand™ y disfrútala cuando quieras.

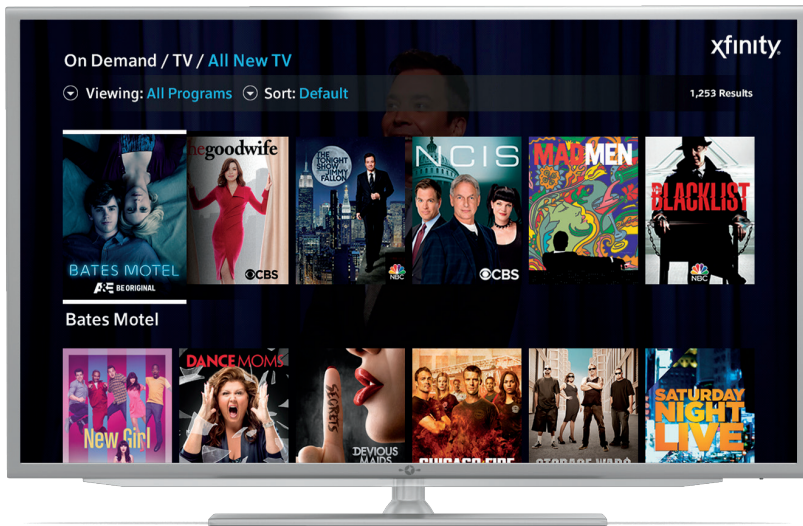
On Demand: Miles de opciones disponibles al instante

Con XFINITY On Demand,[™] disfruta de la mejor selección de shows de televisión, películas de éxito y programación infantil actuales. La mayoría está disponible para verla GRATIS. Además, los episodios más recientes de los 100 shows más populares están ya precargados y listos para que los veas cuando quieras.

Presiona el botón  y usa las flechas para resaltar **On Demand** y buscar en la colección de programas.

Es fácil encontrar los shows con pósteres artísticos organizados por categoría, cadena y género. Reduce tu búsqueda aún más con los filtros. Dirígete a la parte superior de tu pantalla, oprime **OK** mientras resalta **Filter** (filtrar) o **Sort** (catalogar). Filtra según:

- Free for Me (gratis para mí) o All (todos)
- HD o 3D
- For you (para ti)
- Most Recent (lo más reciente)
- Popular
- New Only (solo lo nuevo)
- Closed Caption (subtítulos) y Video Description (descripción del video)



La programación de XFINITY On Demand[™] requiere la suscripción al paquete de servicio de televisión con programación de XFINITY On Demand. Las selecciones de XFINITY On Demand están sujetas al cargo indicado en el momento de la compra. No todos los servicios están disponibles en todas las áreas. Los precios y servicios están sujetos a modificaciones. Para recibir otros niveles de servicio se requiere la suscripción al servicio Limited Basic. Llame para más información sobre las restricciones y los detalles completos.

Search (buscar): Una manera mejor de encontrar lo que estás buscando

Usando los botones numéricos de tu control remoto, comienza a escribir las letras correspondientes del nombre de un actor, canal, título o género y obtén resultados al instante en la televisión en vivo, en XFINITY On Demand™ y en tu X1 DVR.™



The Blacklist está disponible en la NBC y con XFINITY On Demand

Al oprimir el botón de Last (último) **LAST** mientras estás viendo la televisión, podrás dirigirte fácilmente a los shows, grabaciones del DVR y programas de XFINITY On Demand™ que hayas visto recientemente.

Settings (configuraciones): Configura las preferencias y controles de acceso

Selecciona  en el menú principal para controlar lo siguiente:

- **Menu Preferences** (preferencias del menú) incluyen cambiar el nivel de oscuridad del fondo y sintonizar automáticamente los canales de HD.
- **Help** (ayuda) proporciona acceso a guías didácticas para darte más información sobre X1.
- **Device Settings** (configuraciones del equipo) incluyen las opciones de subtítulos, resoluciones de video, configuraciones de audio y el grado de luminosidad de tu decodificador.
- **Parental Controls** (controles de acceso) te permiten limitar lo que se puede ver en tu televisión.

Para más información, visita es.comcast.com/parentalcontrols.

Nuestras apps favoritas

Obtén el mayor provecho de tus servicios de XFINITY® con una variedad de magníficas apps.

Apps móviles

Descárgalas en iTunes o Google Play.

XFINITY TV Go: Disfruta de miles de shows y películas de XFINITY On Demand,™ además de transmisión de más de 50 de tus cadenas favoritas en vivo.

XFINITY WiFi: Encuentra hotspots cercanos cuando estés fuera de casa.

XFINITY Connect: Usa tu teléfono residencial para permanecer conectado dondequiera que vayas con llamadas y mensajes de texto ilimitados en todo el país, correo de voz por escrito y el identificador avanzado de llamadas.

XFINITY My Account: Paga tu factura, administra tus citas y revisa el estado de tu conexión directamente desde tu equipo móvil.

Apps directamente en tu televisor

Descubre las apps disponibles en tu televisor presionando  y seleccionando luego **APPS**.

Sports (deportes): Usa la app de deportes para seguir múltiples partidos al mismo tiempo y revisar los últimos resultados y clasificaciones, todo mientras estás viendo otro partido.

Pandora: Escucha tus canales de música.

The Weather Channel: Mira el pronóstico del clima local.

Tips and Tricks (consejos y trucos): Obtén información sobre las más recientes funciones y accesos directos de X1.

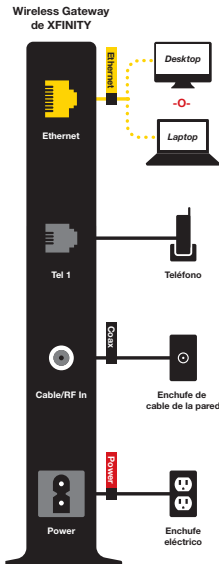
My Account (mi cuenta): Paga tu factura, administra tus citas y más con My Account App directamente en tu televisor.

Algunas apps, tales como Pandora, requieren una configuración inicial por Internet. Ve a es.comcast.com/x1apps para conectar esas apps a tu televisor.

Las apps móviles de XFINITY están disponibles en iTunes y Google Play. La XFINITY Connect App requiere la suscripción a XFINITY Voice Unlimited™ o Unlimited Select Plan. La programación y servicios varían según el nivel de servicio. Se aplican cargos estándares por la transmisión de datos. Consulta con tu proveedor. No se manifiesta respaldo alguno de las celebridades de NBCU. Todas las cadenas son divisiones de NBCUniversal © NBCUniversal Media, LLC. Derechos Reservados.

Velocidad en el hogar

Tu nuevo servicio de XFINITY® Internet viene con un WiFi rápido y confiable para el hogar con la mayor cobertura en todas las habitaciones, todos los equipos, todo el tiempo. Además de millones de hotspots en todo el país.



Configura tu red

Si tienes un XFINITY Wireless Gateway, muchos de ellos tienen capacidad para la función del XFINITY® WiFi Home Hotspot. Esto crea una extensión de la red de XFINITY WiFi para tus invitados directamente en casa. Para obtener más información sobre la función del XFINITY WiFi Home Hotspot, visita es.comcast.com/wifi/neighborhood.

Conecta tus equipos a tu red inalámbrica

1. Encuentra la SSID y contraseña predeterminada de tu router, ubicadas en la parte inferior del wireless gateway.
2. En tus equipos personales, enciende tu WiFi y elige la SSID de tu router.
3. Usa la contraseña predeterminada de tu router para establecer la conexión.

Para tu seguridad y conveniencia, puedes personalizar la información predeterminada para ingresar al WiFi de tu hogar.

Con Constant Guard®, permanece más seguro en el Internet

Constant Guard® proporciona una protección en el Internet inigualable contra el robo de identidad, virus y más, con el reconocido antivirus Norton™ Security Suite, todo incluido sin ningún costo extra. Visita comcast.com/constantguard para comenzar.

Velocidad dondequiera que vayas

¿Estás listo para disfrutar tus programas favoritos, revisar tu email, navegar por la red y más, todo mientras estás fuera de casa? Con el servicio de Performance Internet o superior, obtienes acceso a los hotspots de XFINITY WiFi por toda la ciudad para conectarte GRATIS y ahorrar en tu plan móvil.

Conéctate a millones de XFINITY WiFi hotspots en todo el país

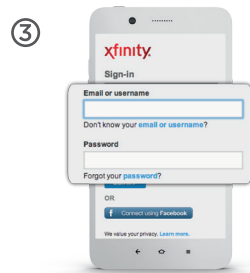
Regístrate una sola vez y te conectarás automáticamente la próxima vez que estés cerca de un XFINITY WiFi hotspot.



1 Activa el WiFi en tu equipo móvil.



2 Selecciona "xfinitywifi" en la lista de redes disponibles.



3 Regístrate con tu email o nombre de usuario y contraseña de Comcast.



Descarga la **XFINITY® WiFi app** en iTunes o Google Play para localizar fácilmente los XFINITY WiFi hotspots cerca de ti.

En es.comcast.com/internetsupport, obtén más información para configurar tu WiFi, manejar tus configuraciones y diagnosticar problemas de Internet.

La XFINITY WiFi App está disponible en iTunes y Google Play. Se aplican restricciones. La afirmación de los hotspots está basada en un estudio realizado el 21 de junio de 2013 por Allion Test Labs, Inc. El XFINITY WiFi está únicamente incluido con XFINITY Internet Performance y superior. Requiere una laptop o cualquier otro equipo móvil que sea compatible con el servicio WiFi. Los hotspots están solo disponibles en áreas específicas.

Más maneras de permanecer conectado

Configura tu correo de voz de XFINITY

1. Marca *99 desde el teléfono de tu casa.
2. Sigue las instrucciones para configurarlo y crea una contraseña.
3. Para cambiar el PIN de tu correo de voz, visita es.comcast.com/sdcustomer/help-and-support/phone.
4. Para acceder a tu correo de voz, puedes marcar *99 desde el teléfono de tu casa, conectarte por Internet en xfinity.com o usar la XFINITY Connect app.



Descarga la [XFINITY Connect app](#) para acceder fácilmente a tu email y correo de voz, disfrutar de llamadas y mensajes de texto ilimitados* en todo el país y ver quién está llamando al teléfono de tu casa.

*Requiere la suscripción al servicio de XFINITY Voice Unlimited™ o Unlimited Select.

Funciones del servicio de teléfono residencial

FUNCIÓN	ACTIVA	DESACTIVA
DESVÍO DE LLAMADAS	*72	*73
BLOQUEO DEL IDENTIFICADOR DE LLAMADAS: Asegúrate de que tu nombre y número estén identificados como "privado".	*67	Se desactiva automáticamente después de la llamada
FILTRO DE LLAMADAS: Crea una lista de hasta 12 números que reciben un aviso de que actualmente no aceptas llamadas.	*60	*80
MARCADO RÁPIDO: Con unos pocos botones, marca los números a los que llamas con mayor frecuencia.	*74	n/a
RASTREO DE LLAMADAS: Te protege del acoso del que te llama al rastrear su número.	*57	n/a
RECHAZO DE LLAMADAS: Rechaza automáticamente las llamadas de números con el identificador de llamadas bloqueado.	*77	*87

ECOLISTING®: Búsqueda de números de teléfono en un solo lugar

Realiza búsquedas fáciles y rápidas usando nuestro sitio web de listados de la guía telefónica en el Internet. Ve a ecolisting.com para comenzar a buscar.

Seguridad de tu cuenta

Para asegurarte de que tu cuenta está segura, Comcast te entregará un PIN de seguridad generado al azar, que es necesario para acceder a la información de tu cuenta de Comcast. Visita es.comcast.com/micuenta para solicitar, ver o cambiar tu PIN de seguridad. Dentro de Mi cuenta, podrás ver tu PIN o solicitarlo a través de una llamada de teléfono automatizada, email o correo postal.

Servicios del 911/711/611/411

Marca 911 para emergencias.

Marca 711 para el servicio de retransmisión de telecomunicaciones para las personas con deficiencias auditivas.

Marca 611 desde el teléfono de tu casa para recibir el apoyo técnico de XFINITY® Voice.

Marca 411 para obtener los listados de la guía telefónica, para ver la programación de funciones en el cine, para indicaciones de cómo llegar a algún lugar y más**.

**Se cobra por llamada.

Batería de reserva

Los nuevos clientes de XFINITY Voice no reciben de manera gratuita una batería de reserva ni monitoreo de baterías. Puedes comprar una batería de reserva (incluyendo el monitoreo) para insertarla en tu módem de XFINITY Voice y así disponer de horas adicionales de servicio durante una interrupción del servicio eléctrico. Si no tienes una batería de reserva no podrás usar este servicio, incluyendo la capacidad de hacer llamadas de emergencia al 911 durante una interrupción del servicio eléctrico. Las baterías de reserva no están disponibles para que los clientes de Unlimited Select y Local Select las compren por medio de Comcast.

Para comprar una batería de reserva, llama al **1-888-972-1261**.

Para más información, visita es.comcast.com/voicebattery.

Clientes de Unlimited Select y Local Select en Virginia y West Virginia únicamente

- Las llamadas al 911 no podrán completarse si hay algún problema con las instalaciones de la red, incluyendo congestión de la red, fallas de la red/equipo/interrupción del servicio eléctrico en su red u otros problemas técnicos. Las llamadas al 911 pueden no realizarse con éxito durante una interrupción del servicio eléctrico en tu casa donde el suministro de electricidad a la red de Comcast permanece disponible.
- Para información sobre sistemas de alarmas, equipos de control médico, equipos de alerta de emergencias personales y equipos de arresto domiciliario, ve a es.comcast.com/voice-unlimited-select.
- Para información sobre las áreas de servicio de Unlimited Select y Local Select, ve a es.comcast.com/voice-unlimited-select.

Diagnóstico de problemas de tus servicios de XFINITY

Prueba estos rápidos consejos para solucionar los problemas generales del servicio:

Recuperación de la identificación de la cuenta de Comcast

- Si has olvidado tu identificación de Comcast, visita mycomcastid.com.

No hay tono para marcar

- Asegúrate de que todos los teléfonos estén colgados y que las baterías del teléfono inalámbrico estén cargadas.
- Trata de enchufar un teléfono que tenga cable en diferentes enchufes para averiguar si el problema se limita a un solo teléfono o a un solo enchufe.

Tienes problemas para conectarte al Internet

- Revisa todas tus conexiones de cable y eléctricas.
- Enciende y apaga el módem.

No recibes llamadas

- Revisa el timbre del teléfono para estar seguro de que está encendido.
- Si el teléfono solo suena medio timbre en las llamadas entrantes, puede ser que el Desvío de llamadas esté activado.

Información sobre la señal de televisión

El cable que hemos instalado en tu casa es seguro y confiable para llevar señales de televisión por cable. Aquí te damos algunos consejos para que continúe así:

1. Durante tormentas eléctricas fuertes, debes desenchufar tu televisor y decodificador para evitar que se dañen.
2. Asegúrate de que el cable de alimentación no esté deteriorado o dañado.
3. No trates de abrir o alterar tu decodificador.
4. Si alguien que no pertenece a Comcast instala el cableado interior en tu casa, asegúrate de que se ajuste a las regulaciones gubernamentales pertinentes y que no interfiera con el funcionamiento normal del sistema de cable y otros sistemas de comunicaciones.

La Garantía del Cliente de ComcastSM

La Garantía del Cliente de ComcastSM es nuestra promesa de que siempre te brindaremos una experiencia de gran calidad. Les ofrecemos las siguientes garantías a nuestros clientes:

- Te daremos una garantía de reembolso de 30 días en nuestros servicios de video, teléfono e Internet de alta velocidad.
- Te ofreceremos citas para dentro de un plazo máximo de dos horas.
- Siempre llegaremos puntualmente dentro del plazo de tiempo acordado para tu cita o acreditaremos \$20 a tu cuenta o te daremos un canal premium gratis por tres meses.*
- Resolveremos los problemas de rutina en una sola visita o acreditaremos \$20 a tu cuenta o te daremos un canal premium gratis por tres meses.*
- Te trataremos a ti y a tu hogar con amabilidad y respeto.
- Estaremos aquí para servirte las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para responder a tus preguntas cuando lo necesites.
- Te ofreceremos paquetes fáciles de comprender y te enviaremos una factura clara.
- Ofreceremos continuamente la mejor y mayor selección de video.

*En los sistemas de Comcast en Illinois se proporciona un crédito de \$25.



Obtén más información sobre la Garantía del Cliente de Comcast en: <http://es.comcast.com/corporate/Customers/CustomerGuarantee.html>.

Consulta rápida de los datos de la cuenta

Visita es.comcast.com/micuenta las 24 horas del día, los 7 días de la semana para configurar tu cuenta, crear tu perfil de usuario y manejar tus configuraciones.

¿Tienes alguna pregunta sobre tu factura o servicios?
Llama al **1-800-XFINITY** o visita es.comcast.com/support.

Ingresa los datos de tu cuenta para una consulta rápida

IDENTIFICACIÓN DE COMCAST

Nombre del usuario principal _____ @comcast.net

Contraseña _____

Nombre del usuario adicional _____ @comcast.net

Contraseña _____

XFINITY® INTERNET

Nombre de la red de WiFi para el hogar _____

Contraseña de la red de WiFi para el hogar _____

XFINITY® VOICE

Contraseña del correo de voz _____

PIN de seguridad _____

¿No sabes cuál es tu identificación de Comcast? Recupérala visitando es.comcast.com/micuenta.

