

**PROCESO GESTIÓN DE INCIDENTES DE RECURSOS**Página Nro.  
**1 de 3****PROCEDIMIENTO SOLUCIÓN DE INCIDENTES**Código Nro.  
PRO-GIR-05**PROTOCOLO****SOLUCIÓN INCIDENTES DE TV DTH****APROBADO**

JEFE DIV. GESTIÓN DE RECURSOS

**ELABORADO****VERSIÓN Nº 1****POR:** Div. Gestión de la Calidad y Desempeño  
Div. Gestión de Recursos**POR:****FECHA:** Febrero 2021

ig

**FECHA:**

## **I. OBJETIVO DEL PROTOCOLO**

Describir la operatoria de la solución de incidentes de TV-DTH Digital

## **II. OPERATORIA**

### **TÉCNICO CABECERA**

#### **1. Procede de acuerdo a tipo de reclamo**

1.1 Reporte de Daño Técnico derivado de Help Desk (Previa asistencia al cliente)

- Si es asistencia técnica en línea, continúa con paso siguiente (2)
- Si es proceso de actualización o re inicialización del decodificador continúa con paso 3

#### **2. Asiste a cliente en línea, respecto a características de sus equipos**

2.1 Revisa equipo decodificador, control remoto, televisor, servicio, facilidades y otros.

#### **3. Realiza refresh o reset del decodificador de acuerdo a la magnitud del daño**

3.1 Cuando el decodificador pierda señal, se desconfigure u otras fallas, ingresando número de producto del cliente, en sistema Smartflex (TTCAD).

#### **4. Coordina con cliente para confirmar que el servicio TV DTH esté funcionando.**

- Si servicio TV DTH, se encuentra funcionando, continúa con paso siguiente (5)
- Caso contrario, continúa con paso 6

#### **5. Cierra reclamo en sistema, concluyendo el protocolo**

#### **6. Envía incidente a Centro de Operaciones**

6.1 Envía incidente, para impresión de Reporte de Daño Técnico (Orden de Trabajo).

### **TÉCNICO MULTISERVICIOS**

#### **7. Recoge Reportes de Daño Técnico de su tablero**

7.1 Programa recorrido y acude a domicilio del cliente

- Si es Tv Cable con decodificador, continua con paso siguiente (8)
- Si es DTH Digital, continua con paso 11

#### **8. Revisa acometida desde el Tap hasta el equipo terminal del cliente**

8.1 Revisa tap, splitter, instalación interna, conexiones, etc.

- Si equipo tiene falla, continua con paso siguiente (9)
- En caso de que se certifique que la señal llega defectuosa desde el Tap, continúa con paso 10.

**9. Revisa fallas en equipo decodificador Tv Digital**

9.1 Revisa fallas en equipo decodificador (quemado o no enciende)

- Si equipo tiene falla, continua con paso 12
- Caso contrario, continua con paso siguiente (10)

**10. Devuelve Orden de Trabajo a Centro de Operaciones, para su atención en Redes**

10.1 Continúa con Procedimiento Mantenimiento de Redes, continuando con paso 14

**11. Procede a alinear antena y LNB (receptor de antena)**

11.1 Cuando los niveles de potencia y calidad BER/MER y potencia, estén bajos.

11.2 Revisa cable de antena hacia decodificador, conectores y otros

- Si equipo tiene falla, continua con paso siguiente (12)
- Caso contrario, continua con paso 14

**12. Procede a cambiar equipo decodificador**

12.1 Dicta a Laboratorio Mac del equipo para su configuración de manera virtual

12.2 Recupera equipo dañado para su entrega a Almacén

**13. Verifica restitución del servicio**

13.1 Verifica servicio restituido en HD y con la grilla correspondiente.

**14. Dicta a Centro de Operaciones Reporte de Daño Técnico ejecutado, para su cierre en sistema, concluyendo el protocolo.**