

PROCESO GESTIÓN DE INCIDENTES DE RECURSOSPágina Nro.
1 de 3**PROCEDIMIENTO SOLUCIÓN DE INCIDENTES**Código Nro.
PRO-GIR-03**PROTOCOLO****SOLUCIÓN INCIDENTES DE TV CABLE****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 cable

II. OPERATORIA

TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. Define tipo de trabajo o mantenimiento del servicio de TV Cable

- a) Señal granulada: Continúa con paso 2
- b) Sin señal en todos los puntos, continua con paso 6
- c) Sin señal en un punto, continua con paso 7

a) SEÑAL GRANULADA

TÉCNICO MULTISERVICIOS

2. Revisa y/o cambia Splitters de instalación interna

2.1. Revisa conectores RG6

- Si persiste la falla, continua con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el protocolo y reporta a Centro de Operaciones

3. Revisa acometida desde Tap

3.1. Realiza diagnóstico con y sin la red interna (solo un punto directo a la Red), para certificar si la señal llega defectuosa

- Si señal llega defectuosa, continúa con paso 5
- Si persiste falla, continua con paso siguiente (4)
- Caso contrario, concluye el protocolo.

4. Cambia de boca en Tap

- Si persiste falla, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el protocolo y reporta a Centro de Operaciones

5. Llama a Centro de Operaciones Zonal para derivar R.D.T. a Redes Coaxiales

5.1. Con lo que concluye el protocolo.

b) SIN SEÑAL EN TODOS LOS PUNTOS

TÉCNICO MULTISERVICIOS

6. Revisa y/o cambia splitter principal

- Si persiste falla, retorna a paso 3

- Caso contrario, concluye el protocolo y reporta a Centro de Operaciones

c) **SIN SEÑAL EN UN PUNTO**

7. **Revisa instalación interna (splitter, red de distribución interna)**

- Si persiste falla, continua con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el protocolo

8. **Cambia cables y conectores, concluyendo el protocolo**