

PROCESO GESTIÓN DE INCIDENTES DE RECURSOSPágina 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.