

INSTRUCTIVO

Recomendaciones para solución de fallas que puedan presentarse en el servicio de televisión satelital instalado por la empresa DirecTV

¿Qué hacer en caso de fallas?

En caso de presentarse fallas en el servicio de televisión satelital las IIEE deberán seguir los siguientes pasos:

- Deberán llamar al número telefónico de atención al cliente de la empresa DirecTV 0800-70-606. Este número es gratuito y se puede llamar desde cualquier teléfono fijo.
- Un especialista técnico contestará la llamada y solicitará que le brinden el número de serie de la tarjeta inteligente, la misma que se encuentra insertada en el decodificador que está presentando problemas. Este número puede ser ubicado en la misma tarjeta, o en el acta de instalación que cada IE firmó con la empresa DirecTV el día de la instalación de los equipos. Es indispensable que brinden este dato, ya que los especialistas técnicos que atienden la llamada no pueden identificarlos con el nombre o ubicación de la institución educativa.
- Luego de brindar este dato, el especialista técnico intentará solucionar el problema de manera telefónica. Es preciso indicarles que, si los equipos de televisión satelital han estado desconectados durante un aproximado de 20 días, éstos se desconfiguran y se pierde la señal, siendo imposible visualizar los 21 canales, problema que puede ser solucionado durante la llamada telefónica, sin la necesidad de que los técnicos de la empresa se acerquen a la institución educativa.
- Si el problema es mayor y requiere de una visita por parte de la empresa, el especialista técnico generará una Orden de Trabajo y les brindará el Número correspondiente. En ese mismo momento, la IE deberá indicar a la empresa el nombre completo y teléfono de contacto de la persona que atenderá al técnico de DirecTV durante su visita. Esta visita, y la solución del problema, deberá llevarse a cabo dentro de los siguientes plazos una vez generada la Orden de Trabajo:
 - 48 horas si se trata de una IE ubicada en la Costa
 - 72 horas si se trata de una IE ubicada en la Sierra
 - 96 horas si se trata de una IE ubicada en la Selva
- Cuando el técnico finalice su trabajo y dé solución al problema, el director, o la persona encargada en la IE, deberá sellar y firmar la Orden de Trabajo, constatando que en dicho documento se detalle la fecha de la visita, una descripción del problema encontrado y su causa, así como la solución dada.
- Sólo en el caso de que la empresa DirecTV no solucione el problema en los plazos arriba indicados, la IE deberá comunicarse con la DIGETE, llamando al teléfono 01-6155800 anexo 2031, o escribiendo a los correos apatroni@minedu.gob.pe o gdulanto@minedu.gob.pe. Es indispensable que en este caso, la IE brinde a la DIGETE el Número de la Orden de Trabajo asignada por DirecTV durante la llamada telefónica, ya que esta es la prueba que indica que la IE efectivamente se comunicó con la empresa y se programó una visita.

- Es necesario mencionar que la IE deberá brindar a los técnicos de la empresa todas las facilidades del caso para que realicen su trabajo, como por ejemplo, que se encuentre la persona designada para recibirlo, y que ésta cuente con acceso a todas las aulas en donde se encuentran instalados los equipos de DirecTV. Si la IE no brinda al técnico de DirecTV todas las facilidades para que éste realice su labor, la empresa informará inmediatamente a la DIGETE.

¿Qué hacer en caso de robos?

A continuación detallamos los pasos que las IIEE deben seguir en caso de sufrir el hurto de alguno de los equipos de televisión satelital instalados por la empresa DirecTV, ya sea un decodificador, control remoto, tarjeta inteligente, antena parabólica o alguno de sus accesorios, cableado de comunicaciones, etc.

- La IE deberá informar inmediatamente a la DIGETE sobre este hecho, llamando al teléfono 01-6155800 anexo 2031, o escribiendo a los correos electrónicos apatroni@minedu.gob.pe o gdulanto@minedu.gob.pe, detallando los números de serie de los equipos robados.
- Paralelamente, la IE deberá tramitar inmediatamente una denuncia policial informando sobre este hecho, en donde se detalle, además, el número de serie de los equipos robados. Esta denuncia deberá ser remitida a la brevedad mediante oficio a la DIGETE.

Les recomendamos tomar las previsiones del caso para dar la máxima seguridad a los equipos de televisión satelital durante las vacaciones escolares.

Indicaciones adicionales

Finalmente, les reiteramos que mediante el servicio de televisión satelital instalado en sus IIEE sólo pueden visualizarse los 21 canales detallados en el siguiente cuadro, siendo imposible visualizar algún canal que no se encuentre en esta lista.

Nº del Canal	Nombre	Nº del Canal	Nombre
197	TV Perú	730	National Geographic Channel
229	Home and Health	732	Discovery Channel
232	El Gourmet	734	Animal Planet
234	Utilísima Satelital	740	Travel and Living
312	Disney Channel	742	The History Channel
330	Discovery Kids	744	Biography
704	CNN en Español	746	Film and Arts
706	CNN Internacional	760	TVE
708	Fox News	768	BBC World
710	Bloomberg TV	770	DW
726	Canal Rural		