

**CONTROL **

**¡BIENVENIDO AL  
SOPORTE TÉCNICO DE  
CONTROL TV!**



# FALLA COMUN No 1

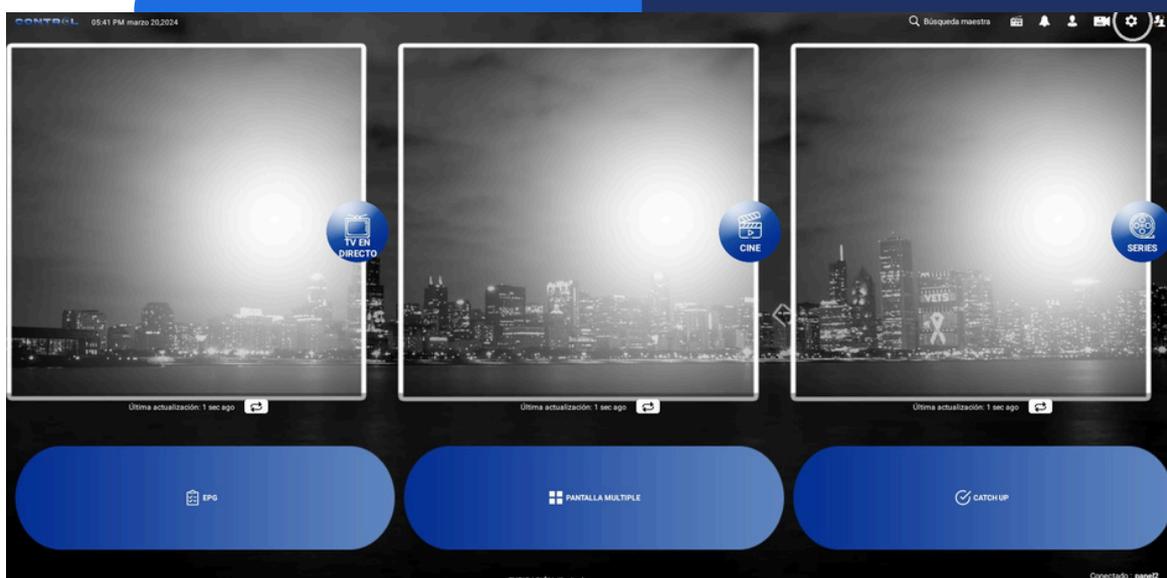
- Pausa en la reproducción de canales y contenido VOD (películas y series).

**Causa 1:** Memoria caché de aplicación con alto espacio de almacenamiento utilizado.

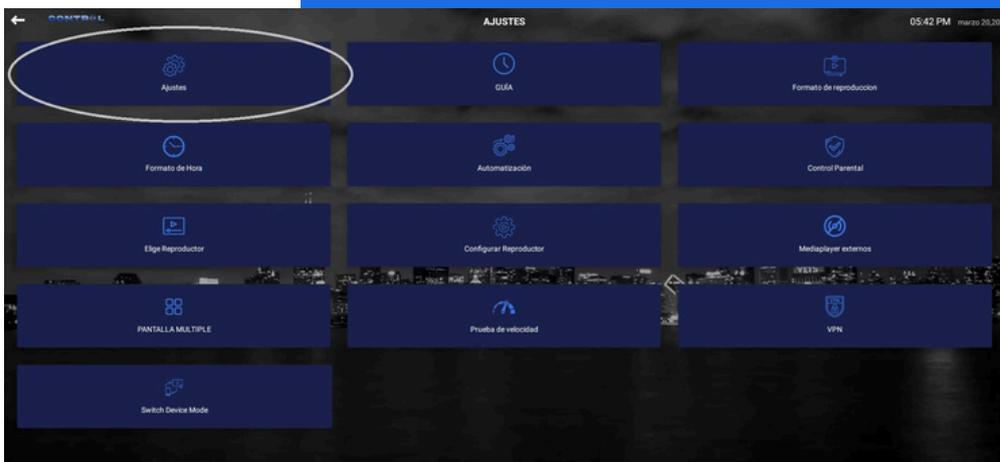
## **Soluciones:**

a) Se requiere realizar el proceso de borrado de memoria caché desde aplicación siguiendo los siguientes pasos:

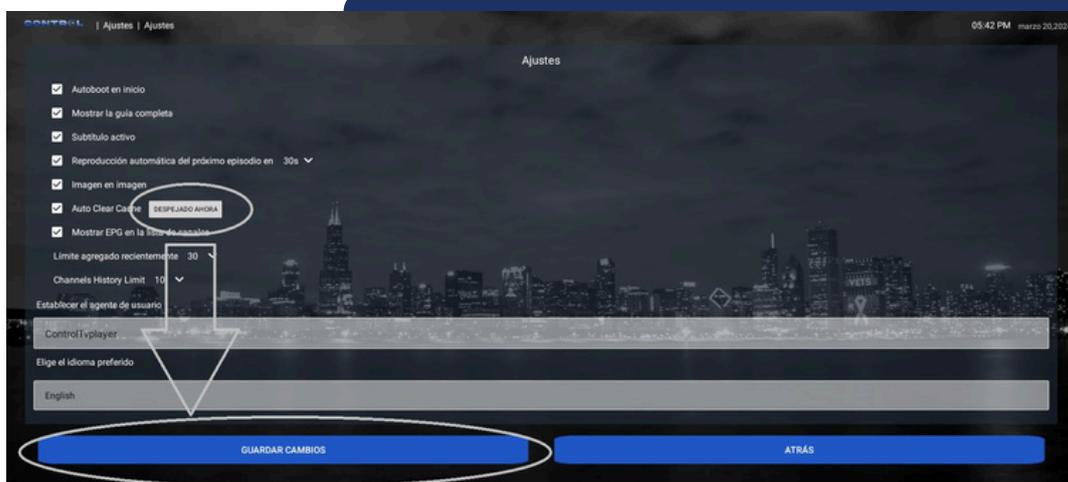
i) En la pantalla principal de la aplicación, dirigirse a la parte superior derecha y damos clic al ícono de ajustes.



ii) Ir a ajustes generales.



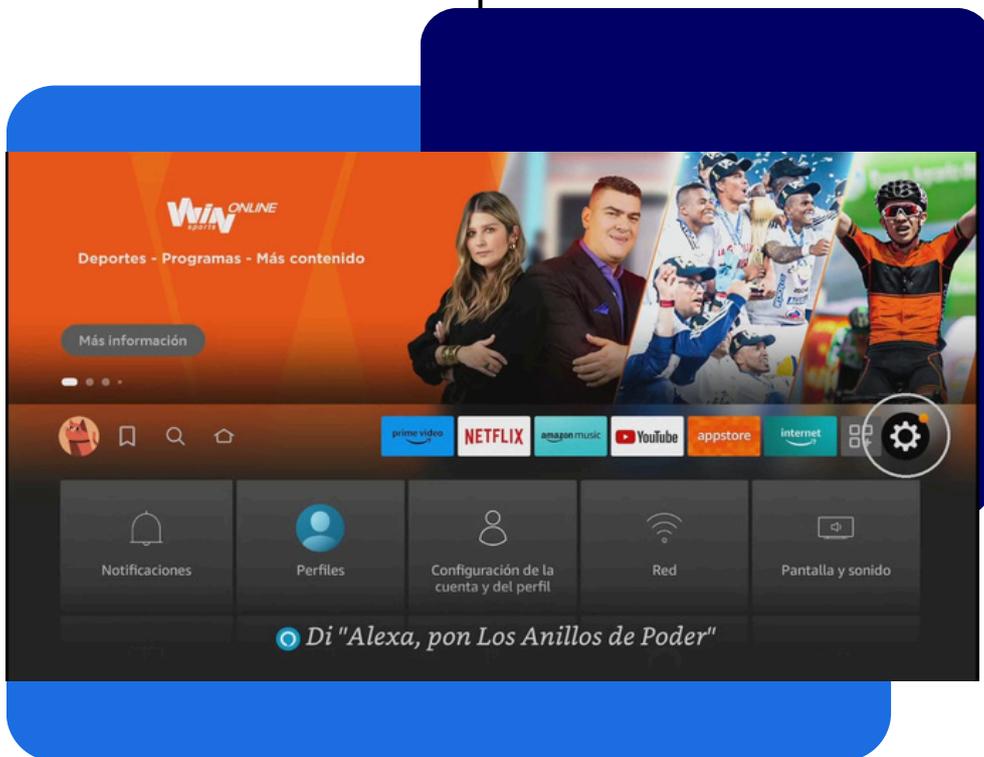
Ir a la opción "auto clear cache" y hacer clic en el botón "Borrar Ahora", en seguida dar clic a "Guardar Cambios".



iv) Regresar a la pantalla principal y sintonizar el contenido deseado.

b) Se requiere realizar el proceso de borrado de memoria caché desde los ajustes del dispositivo (FireStick, Android TV, celular o Tablet con Android)

i) En la pantalla inicial del dispositivo ir a los ajustes del dispositivo



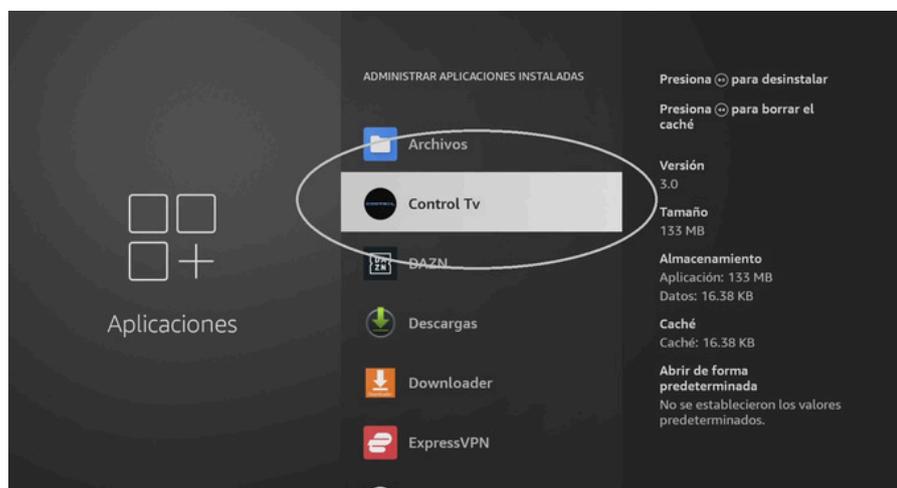
ii) Ir a "aplicaciones"



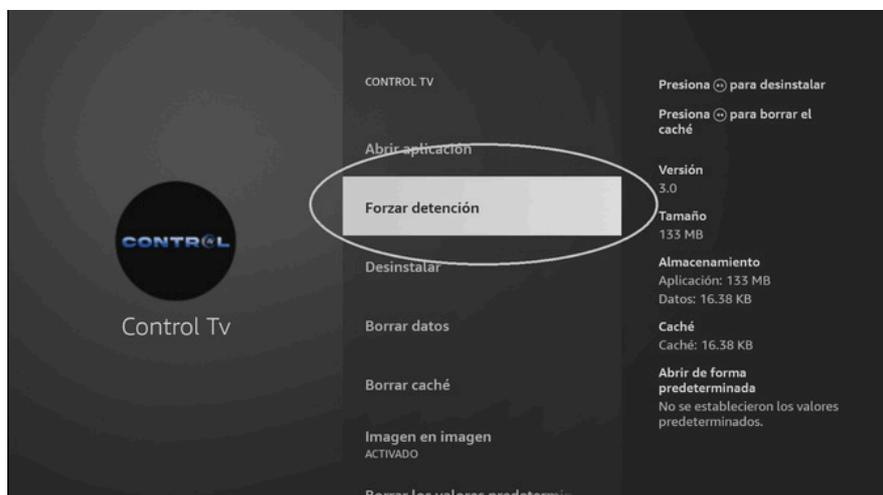
iii) Ir a “administrar aplicaciones instaladas”



iv) En el listado elegir la aplicación “CONTROL TV”.



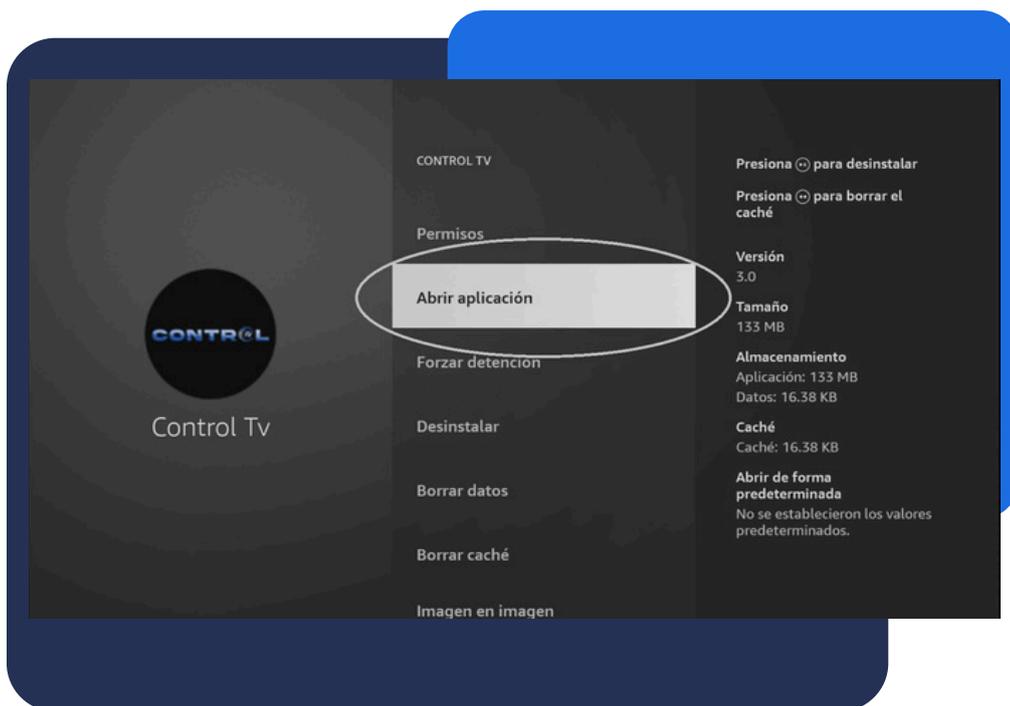
Dar clic en “Forzar Detención” y regresar



vi) Dar clic en "Borrar Cache" y regresar



vii) Dar clic en "Abrir Aplicación" y realizar la reproducción del contenido.



**Causa 2:** Permiso de almacenamiento denegado en aplicación

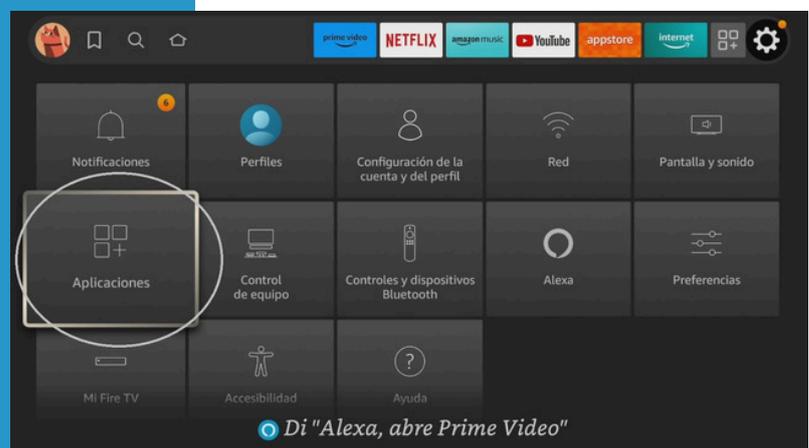
**Solución:**

a) Se requiere dar autorización a la aplicación para acceder al almacenamiento del dispositivo.

Ir a la pantalla principal del dispositivo y dirigirse a ajustes del dispositivo.

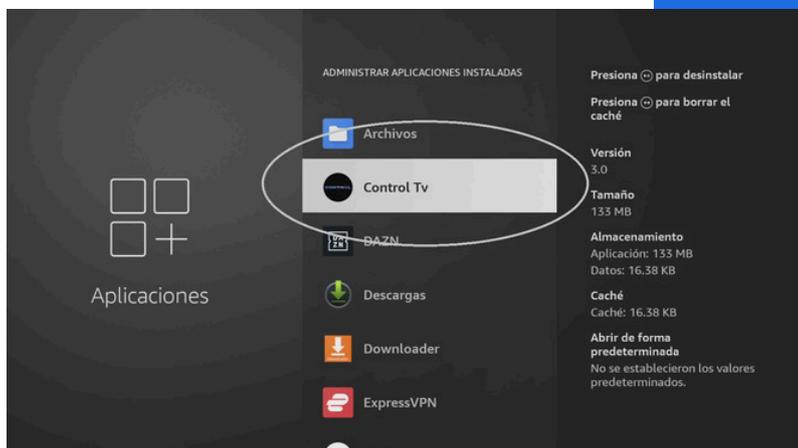


Ir a "Aplicaciones".

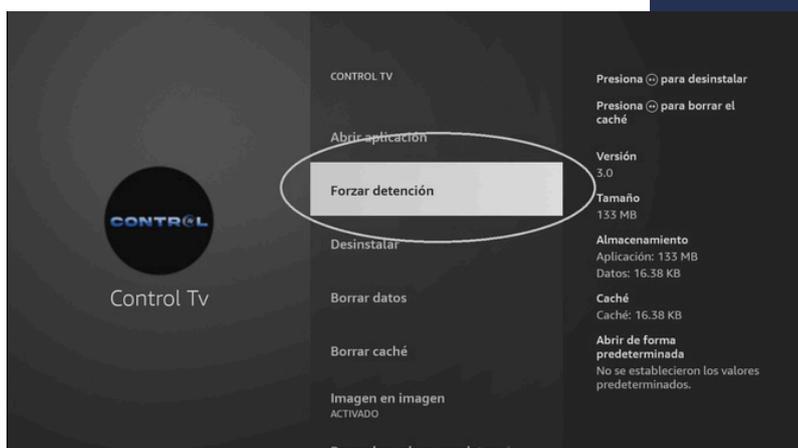




Ir a “administrar aplicaciones instaladas”.

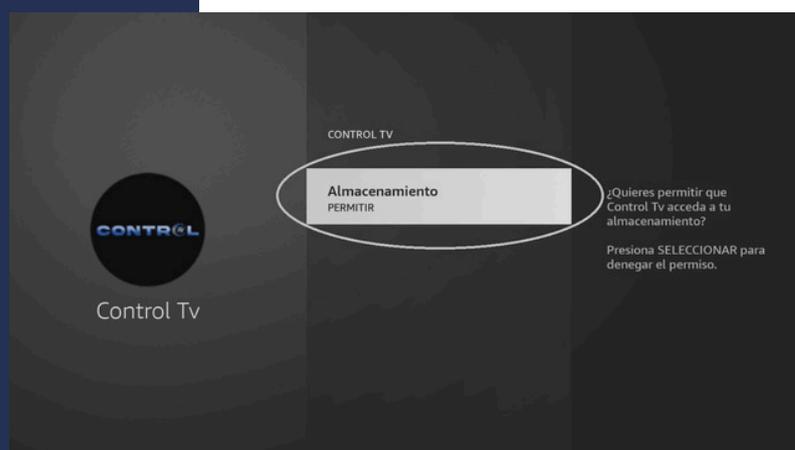


En el listado elegir la aplicación “CONTROL TV”.



Dar clic en “Forzar Detención”.

Ir a “Ir a permisos”  
y ajustar en  
“permitir”.



Ir a “abrir aplicación” y realizar la  
reproducción del contenido.

**Causa 3:** Ajuste del decodificador con el que se reproduce el contenido.

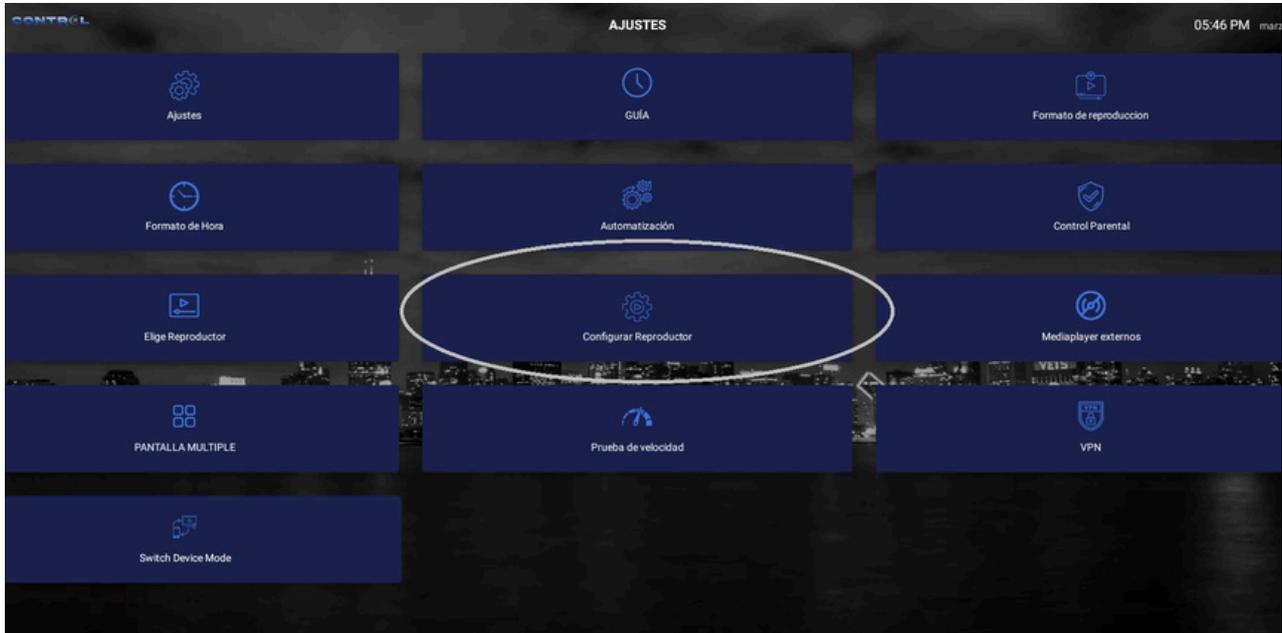
**Solución:**

a) Se requiere cambiar el ajuste correspondiente dentro de la aplicación

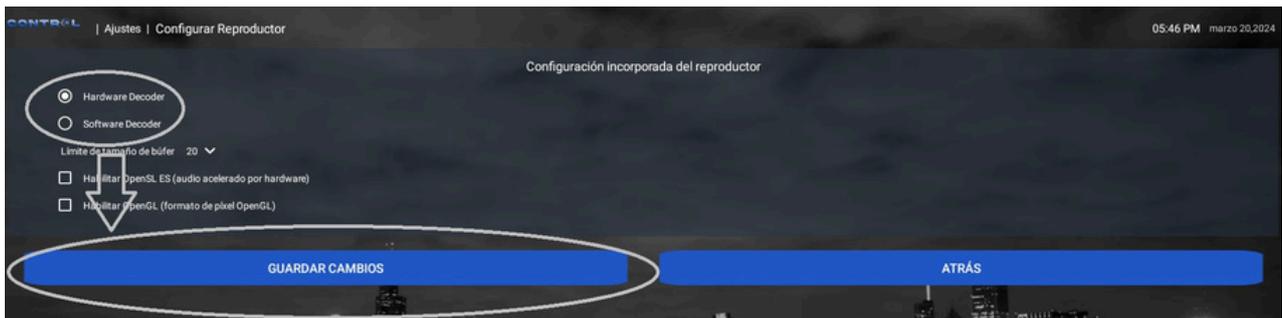
i) En la pantalla principal de la aplicación, ir a la parte superior derecha y damos clic al icono de ajustes.



ii) Ir a “configurar reproductor”.



iii) Si el ajuste seleccionado es “Hardware Decoder” cambiar el ajuste y seleccionar “Software Decoder”.



iii) Si el ajuste seleccionado es “Hardware Decoder” cambiar el ajuste y seleccionar “Software Decoder”.