CONTROL TV

¡BIENVENIDO AL SOPORTE TÉCNICO DE CONTROL TV!

FALLA COMUN No 2

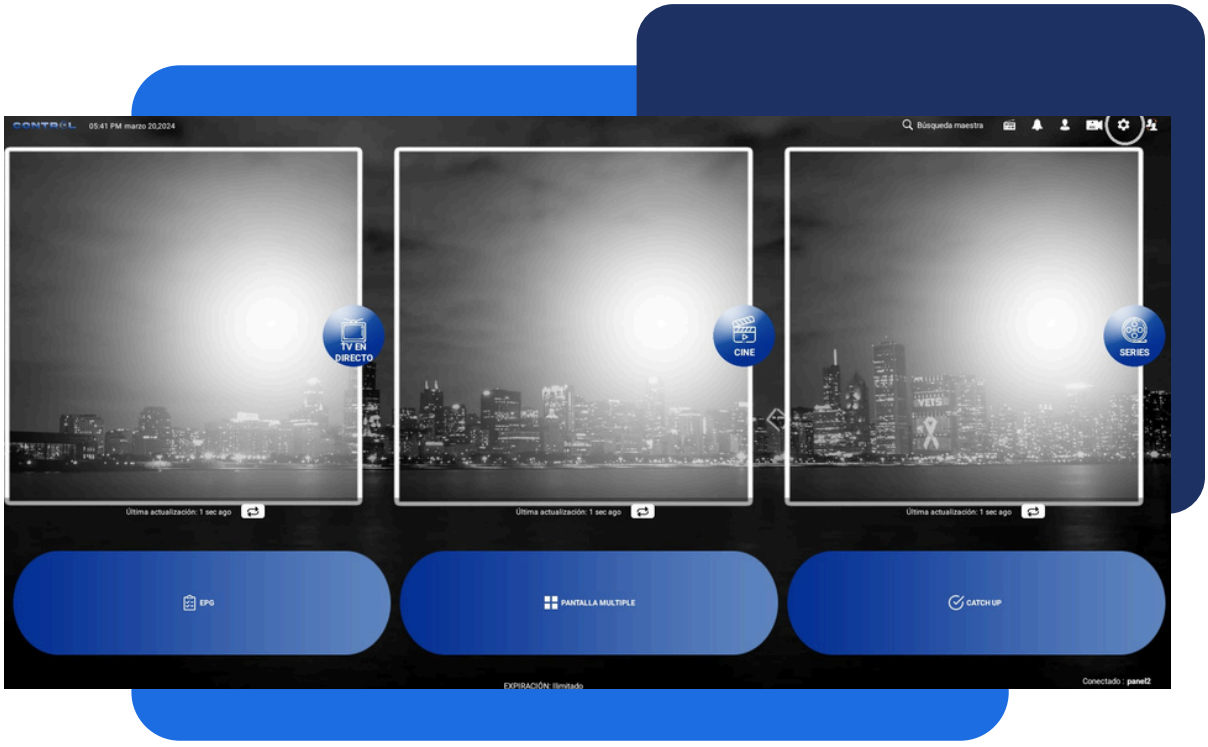
- Contenido no reproduce y muestra error en reproducción.

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

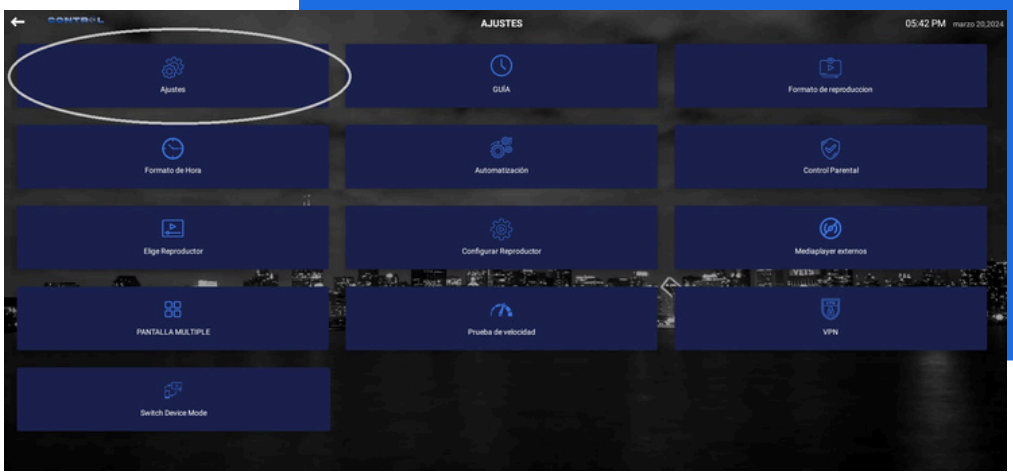
Soluciones:

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

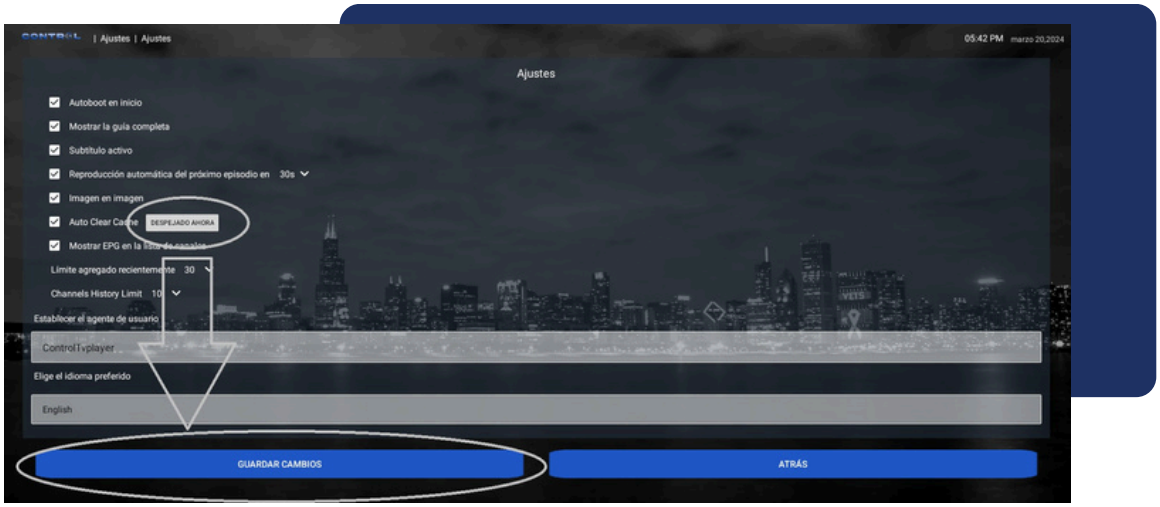
i) En la pantalla principal de la aplicación, dirigirse a la parte superior derecha y damos clic al ícono de ajustes.



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”.



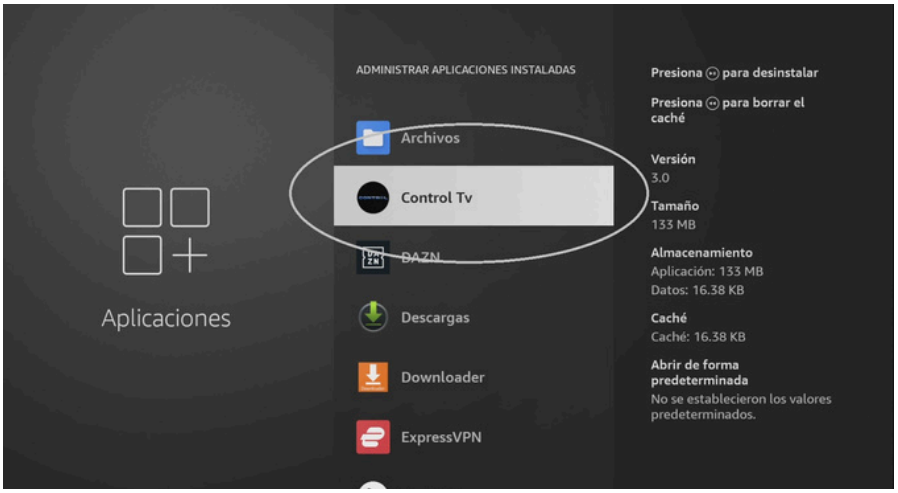
iv) Regresar a la pantalla principal y sintonizar el contenido deseado.

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

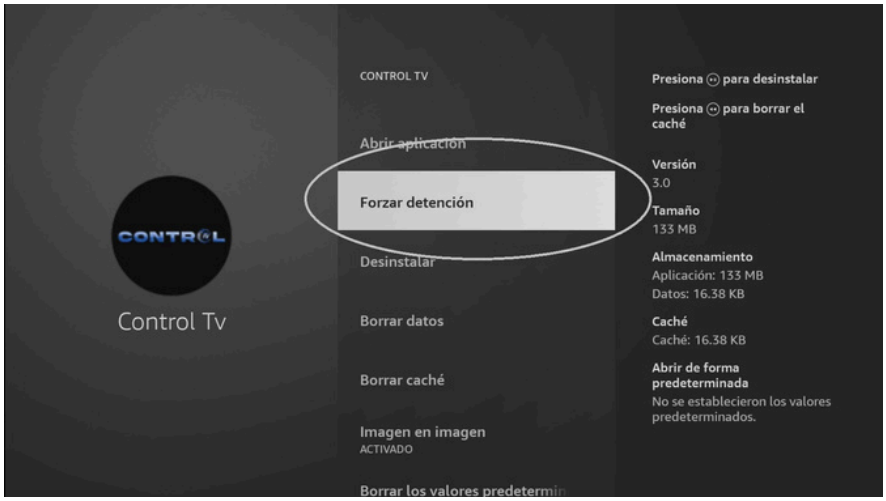
ii) Ir a “aplicaciones”

iii) Ir a “administrar aplicaciones instaladas”



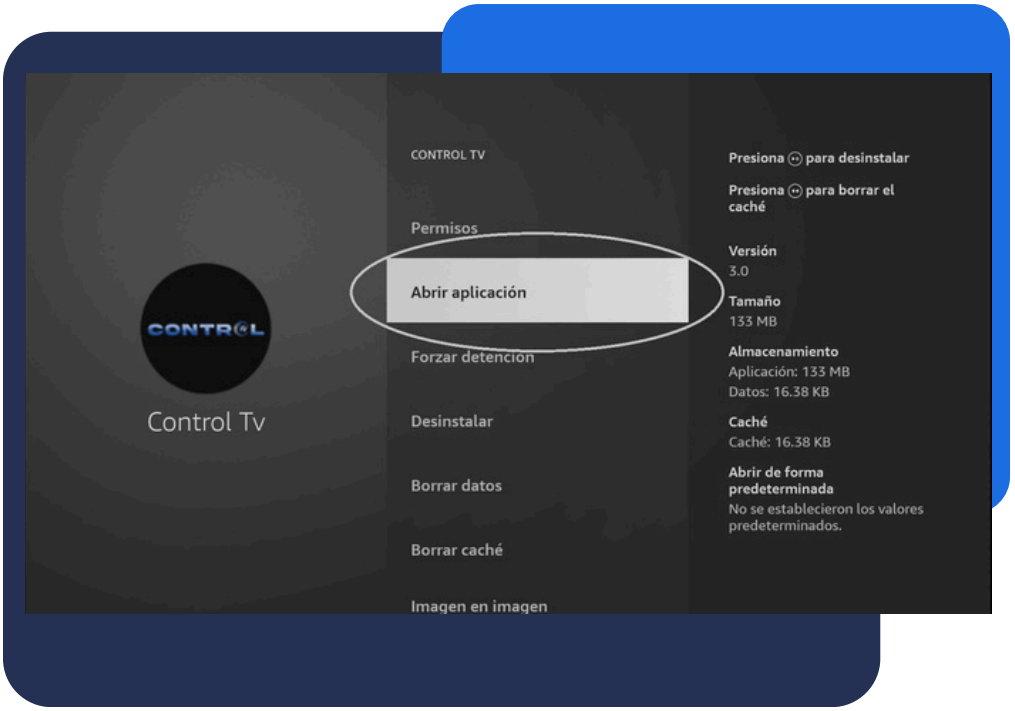
iv) En el listado elegir la aplicación “CONTROL TV”.

Dar clic en “Forzar Detención” y regresar



vi) Dar cilc en “Borrar Cache” y regresar

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



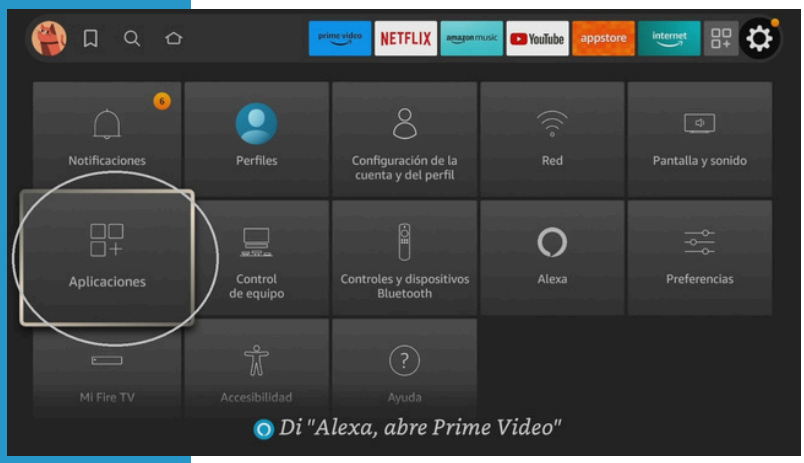
Causa 2: Permiso de almacenamiento denegado en aplicación

Solución:

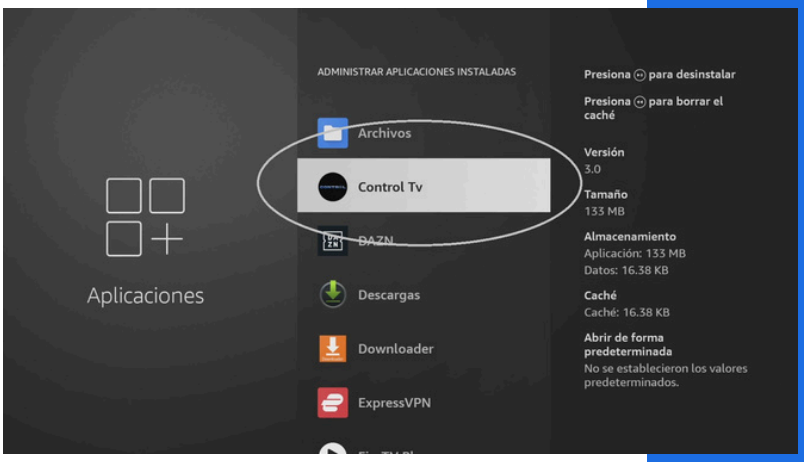
a) Se requiere dar autorización a la aplicación para acceder al almacenamiento del dispositivo.

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

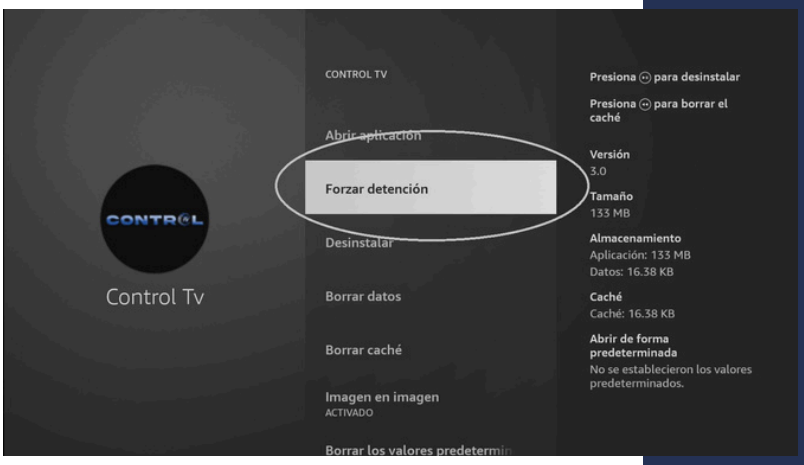
Ir a “Aplicaciones”.



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”.

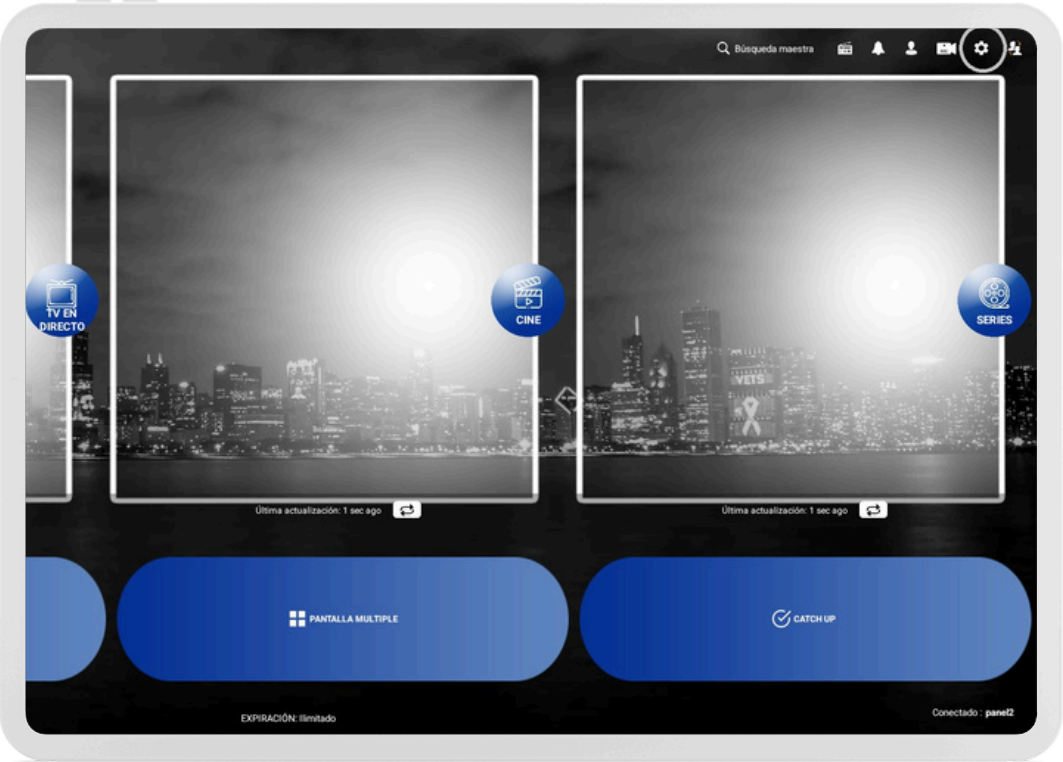
Ir a “abrir aplicación” y realizar la reproducción del contenido.

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

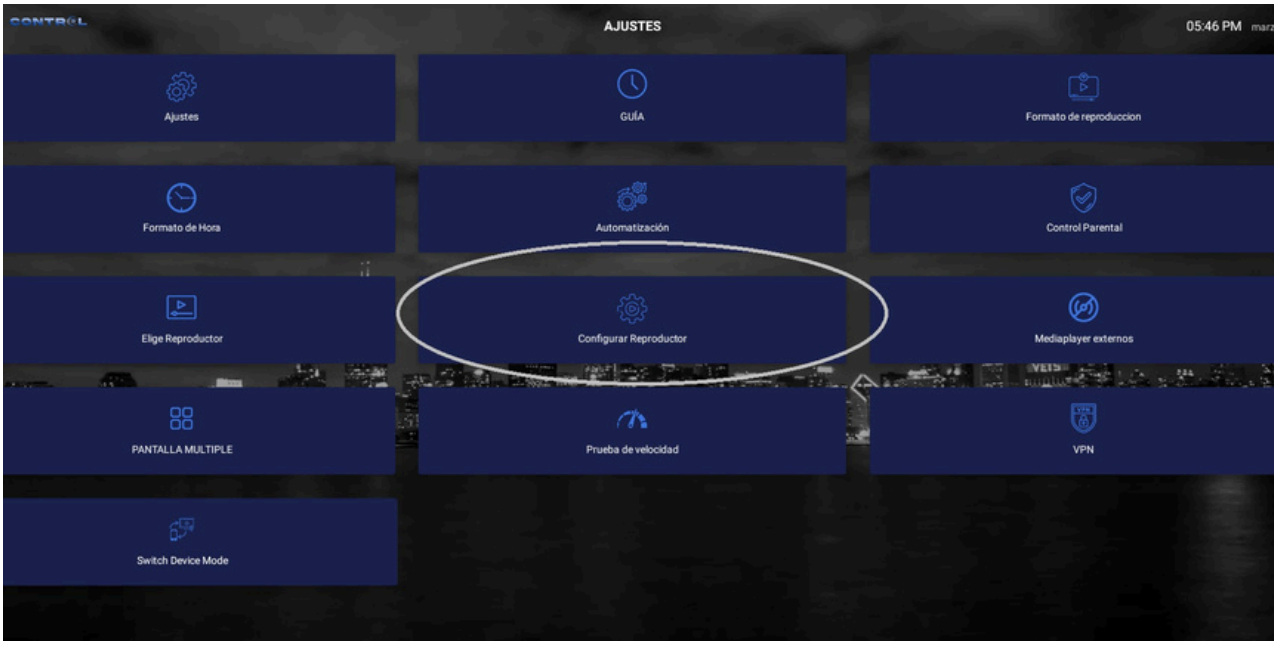
Solución:

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

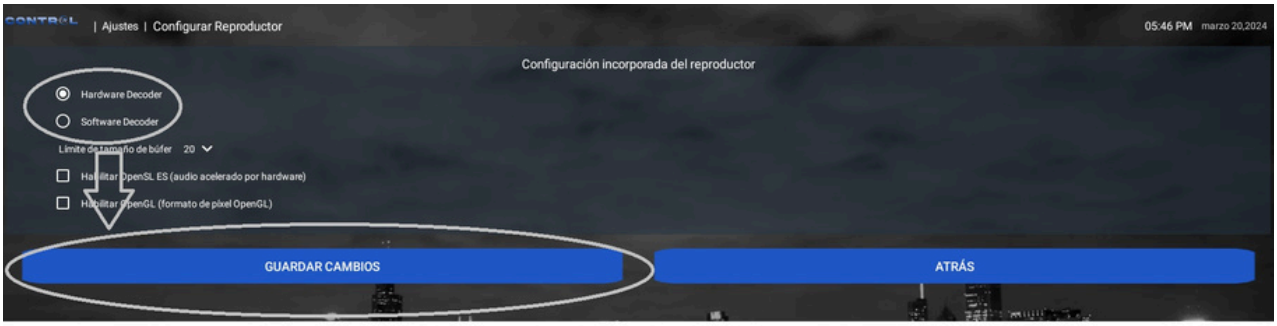
i) En la pantalla principal de la aplicación, ir a la parte superior derecha y damos clic al icono de ajustes.



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”.