

Protocolo de procedimiento con equipos con problemas reportados

El presente protocolo explica el paso a paso que se debe seguir cuando se presentan casos de beneficiarios con problemas reportados en sus dispositivos.

- **Problemas con el cargador o batería del equipo**
 1. Si el equipo ya no enciende y se observa que la batería se agotó, cargarlo por al menos 1 hora **sin apretar ningún botón**.
 2. Una vez cumplido el transcurso de 1 hora de carga, encenderlo manteniendo apretado **durante 5 segundos** el botón pequeño del costado derecho del equipo, hasta que aparezca el logo de Samsung.
 3. Una vez encendido, continuar cargando el equipo por 3 horas más.
 4. Si el equipo continúa sin encender después del tiempo de carga, solicitar ayuda a algún familiar cercano o vecino que lo pueda apoyar y comprobar la correcta conexión del equipo al cargador correspondiente.
 5. Con ayuda de un familiar, **manteniendo conectado el dispositivo al cargador, mantenga apretados al mismo tiempo y por 8 segundos los botones “Bajar Volumen” y “Encendido”**, ambos al costado derecho del dispositivo. De esta manera el equipo se destraba y reconoce el cargador.
 6. Si el equipo continúa sin encender, **comunicarse con el apoyo del municipio** para que puedan verificar el problema. Apoyo municipal debe seguir los puntos anteriores mencionados con el fin de verificar que efectivamente es el equipo el que presenta problema y no es una tema de usabilidad.
 7. Si el dispositivo continúa con problemas, al encargado municipal en este punto se le piden 2 cosas:
 - a. Dar aviso a Conecta Mayor que aún no se resuelve el problema, para posterior seguimiento.
 - b. Realizar llamada al Servicio Técnico Samsung con el equipo en mano, para asistencia remota. (de Lunes a Viernes de 08:00 a 23:00 hrs llamando al 800726786 o al 2 24828200).

- **Desinstalación del modo fácil Conecta Mayor**

1. Si el equipo presenta una desinstalación del sistema, lo primero que debe hacer es **comunicarse con el encargado municipal**.
2. El encargado municipal deberá asegurarse de que el equipo efectivamente sufrió un cierre del software de Conecta Mayor.
3. Para volver a instalarlo debe ingresar a Google Play y buscar la app **Conecta Mayor**. Si continúa instalada en el equipo debe apretar **“desinstalar”**.
4. Una vez desinstalado el software, debe volver a Google Play e **instalar nuevamente** la app Conecta Mayor.
5. Una vez descargada, el equipo le pedirá confirmar el uso “App Vamos Chilenos”, en este punto debe apretar **siempre**.
6. Una vez autorizado el uso del software, el encargado deberá apretar **“permitir”** en los sucesivos mensajes que aparezcan (acceso a contactos, cámara de fotos, etc) hasta completar la instalación. Siguiendo estos pasos, el software no se volverá a cerrar.
7. Finalmente, y con la ayuda del encargado municipal, **se deben ingresar nuevamente los contactos anteriormente guardados**, ya que estos se pierden cuando se reinstala la app. Además, se debe reactivar la app Vivifrail para su correcto funcionamiento.

- **Equipo con bloqueo de whatsapp**

1. Si el equipo presenta problemas con whatsapp y no le permite ingresar, lo primero que se debe hacer es comunicarse con algún familiar o vecino cercano que lo apoye verificando el problema.
2. Si el problema persiste, comunicarse directamente con **Conecta Mayor** para administrar las gestiones de desbloqueo a distancia del equipo.
3. Debe considerar que la solución de este problema en particular puede tomar hasta 10 días.