

Procedimiento de Entrega de Dispositivos Virtuales a Personas Mayores

Proceso	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Deloitte/UC/Geco	F. Conecta Mayor	F, Conecta Mayor
Cargo			
Fecha			

1. Objetivo

El presente procedimiento describe los lineamientos generales a tener en cuenta, por parte de las Municipalidades respecto a la recepción, almacenamiento y distribución de dispositivos virtuales a los beneficiarios bajo el Proyecto Conecta Mayor Virtual.

2. Alcance

El alcance de este proceso corresponde a la recepción, almacenamiento y distribución de dispositivos virtuales por parte de la Municipalidad bajo el Proyecto Conecta Mayor Virtual. Este procedimiento aplica a todos los funcionarios que tienen relación con el proceso.

3. Roles y Responsabilidades

- Alcalde: Funcionario público que encabeza la Municipalidad y que representa a la máxima instancia como responsable de este Proyecto.
- Encargado del Proyecto: Funcionario público a quien se ha encargado la visión global y estratégica del Proyecto.
- Delegado (s) del Proyecto: Funcionario (s) público (s) a quien (es) se les ha encargado la operación de dicho Proyecto, en cuanto a la custodia, administración y gestión del mismo.
- GeCo: Empresa consultora que brindará el apoyo logístico y operacional a Fundación Conecta Mayor

4. Glosario

Aplicación Móvil de Última Milla: Aplicación que permite monitorear el proceso de entrega del dispositivo virtual beneficiario.

5. Descripción del Proceso

Previo a la entrega de dispositivos virtuales, cada Municipio realizará una inscripción de beneficiarios y repartidores para gestionar el proceso de entrega de los dispositivos virtuales entregados a los municipios. Dichas actividades se encuentran establecidas en sus respectivos procedimientos (001-Inscripción de Municipios y Beneficiarios y 002-Inscripción de Repartidores).

A partir de dichos procesos de inscripción, la Fundación Conecta Mayor procederá a la entrega a los Municipios de dispositivos virtuales bajo el Proyecto Conecta Mayor Virtual.

La entrega de los dispositivos se realizará de la siguiente forma:

- 5.1. **Aviso para la coordinación de entrega de dispositivos:** La Fundación tomará contacto con el Encargado del Proyecto mediante correo electrónico para coordinar la fecha de la entrega de dispositivos, plazo que tendrá el Municipio para hacer la entrega a los beneficiarios y otras condiciones que apliquen.

Posteriormente, el Encargado del Proyecto, deberá responder por el mismo medio (correo electrónico) dirección, horario y persona (nombre, apellido y rut) que estará a cargo de la recepción de los equipos.

- 5.2. Entrega de los dispositivos a la Municipalidad:** El día señalado, la empresa encargada de la distribución, hará entrega de los dispositivos personalizados ya asignados para cada uno de los beneficiarios finales. La empresa encargada de la distribución, adicional a la documentación legal de despacho, hará la entrega de una lista detallada de la individualización de los equipos.

Los encargados de recepción de los equipos, previamente definidos e informados por la Municipalidad, validarán la cantidad de equipos entregados según la información que se entregue y firmarán en señal de aceptación, copia de los documentos de transporte, los cuales posteriormente quedarán en manos de la Fundación.

En el caso de existir diferencias en el número o condición en los dispositivos entregados, deberá quedar expresamente señalado en los documentos como parte de las observaciones, y firmadas por ambas partes.

- 5.3. Entrega de dispositivos a los repartidores:** La Municipalidad entregará a los repartidores, previamente evaluados y capacitados, los dispositivos para la entrega a los beneficiarios. La Municipalidad deberá establecer evidencia de entrega para cada repartidor con el listado de equipos (número de serie) y la identificación del beneficiario inscrito que recibirá el dispositivo.

Se sugiere que la entrega de dispositivos sea diaria, para identificar oportunamente problemas en el proceso. Además, se minimiza el riesgo de que los dispositivos puedan ser extraviados o sustraídos cuando están en poder del repartidor de manera prolongada. En los casos que la Municipalidad defina una entrega a los repartidores con otra periodicidad, se solicita tomar las acciones correspondientes para evitar los riesgos mencionados anteriormente, monitoreando periódicamente la adecuada entrega. No obstante, desde el momento que son entregados los equipos a los repartidores, se sugiere que no transcurran más de 48 horas en la entrega a los beneficiarios. Además, es conveniente entregar credencial municipal que identifique a los repartidores como participantes del proyecto correctamente validados (Mayor detalle en punto 5.1 del procedimiento 002-Inscripción de Repartidores).

- 5.4. Entrega de dispositivos a los beneficiarios:** Los repartidores, previamente inscritos y capacitados, visitarán al beneficiario en su domicilio para hacer entrega del dispositivo.

Para ello, el repartidor debe:

- Cumplir con los procedimientos y protocolos en los cuales fue capacitado (por ejemplo, Protocolo Sanitario, uso del teléfono).
- Confirmar la identidad del beneficiario.
- Entregar y operar el dispositivo explicando al beneficiario el funcionamiento del equipo.

- Entregar el Manual de usuario.
- Completar los formularios:
 - ✓ *Carta de Aceptación de Equipo Celular y Servicios de Acompañamiento Fundación Conecta Mayor.*
 - ✓ *Consentimiento Informado para almacenamiento y tratamiento de datos personales y de salud.*
- Llamar desde el dispositivo al número de Conecta Mayor como contacto incluido en el teléfono para confirmar la activación y funcionamiento del dispositivo.
- Capturar fotografía del beneficiario recibiendo el equipo.

Tanto la fotografía de la persona mayor, el documento de aceptación y el consentimiento deben ser cargados/incluidos como parte de los documentos de respaldos y adjuntarlos en la aplicación *Última Milla*, que será el repositorio para almacenar las evidencias de la entrega. Los documentos originales deberán ser almacenados por la Municipalidad para posteriores revisiones por parte de la Fundación.

Se espera que la entrega de los dispositivos se realice oportunamente. Para ello, al momento de coordinar cada entrega, se informará los plazos que la Municipalidad tendrá para gestionar las distribuciones. En el caso que este plazo no pueda ser cumplido, la Municipalidad deberá informar a Fundación Conecta Mayor tal situación, antes del vencimiento del plazo, y comprometiendo nuevas fechas para el cumplimiento del objetivo.

5.5. Consideraciones al momento de la entrega u operación de los equipos:

Se debe contactar a cada beneficiario para comunicarle que fue seleccionado para participar del programa y para coordinar la visita.

En el caso de que el repartidor no pueda contactar al beneficiario, se sugiere insistir al menos 2 veces, ya que el objetivo principal del proyecto es apoyar a las personas mayores mediante estos dispositivos. En casos fundamentados donde sea imposible su entrega, el repartidor deberá devolver al Municipio el dispositivo para que sea asignado a otro beneficiario.

En el caso que la aplicación *Última Milla* no se encuentre operativa o no sea posible realizar el proceso de entrega o cualquier duda o problema, el encargado municipal deberá contactarse con el equipo de soporte de Geco.

Indicar al beneficiario que los dispositivos no tendrán reposición en caso de extravío o hurto y que en ningún caso un tercero les solicitará la devolución del dispositivo virtual. Los únicos intermediarios válidos para la entrega o retiro es la Municipalidad de su comuna o la Fundación Conecta Mayor.

5.6. Almacenamiento y custodia de dispositivos virtuales: La Municipalidad deberá disponer de un espacio físico para el almacenamiento de los dispositivos virtuales. Dicho espacio físico deberá tener las siguientes características:

	PROCEDIMIENTO Número 003	Versión: 0 Fecha: 31/08/2020
--	-----------------------------	---------------------------------

- Espacio cerrado y custodiado bajo llave con control de ingreso y sin tránsito permanente.
- Espacio limpio y seco.
- Temperatura ambiente.
- Mueble o repisa para el almacenamiento (no deben estar a ras del suelo).
- Ordenados (no arrumbados).
- Listado (Inventario) actualizado de dispositivos almacenados.

5.7. Reasignación de equipos:

En el caso que la Municipalidad disponga de dispositivos que no fueron entregados a beneficiarios por motivo de rechazo o fuerza mayor, la Municipalidad es responsable de que los potenciales nuevos beneficiarios cumplan con los requisitos del proyecto.

La Fundación Conecta Mayor se reserva el derecho de revisar el listado de potenciales beneficiarios y que éstos cumplan los requisitos.

5.8. Dispositivos con fallas o condiciones no operativas:

En el caso que los equipos presenten fallas o no se encuentran en condiciones operativas para su adecuado funcionamiento, la Municipalidad deberá informar a la Fundación Conecta Mayor (vamoschilenos@conectamayor.cl) tal situación.

6. Procedimientos relacionados

- Procedimiento 001: Inscripción de Municipios y Beneficiarios
- Procedimiento 002: Inscripción de Repartidores
- Procedimiento 004: Post Entrega de Dispositivos Virtuales a Personas Mayores

7. Distribución

- Municipalidades
- Fundación Conecta Mayor

8. Control de Cambios

El Procedimiento de Entrega de Dispositivos Virtuales será revisado y actualizado de acuerdo a las necesidades del Proyecto. Los cambios, tanto de forma como de fondo, se informarán oportunamente a las contrapartes para su ejecución.

Versión	Fecha	N° de página / sección	Descripción del cambio	Elaboró / Modificó
0				