

DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN VIRTUAL – SERVIR

1. Objeto del servicio:

Prestar el servicio de interpretación en lengua de señas colombiana, en la modalidad en línea, para los usuarios sordos que acudan a las sedes de la entidad, en donde se dispone del servicio, como ajuste razonable que aporta a la comunicación directa y efectiva de esta población.

2. Disponibilidad de asistencia Soporte técnico:

El área de soporte técnico está disponible para su entidad en los horarios lunes a viernes de 08:00 a.m. a 17:00 p.m. y los días sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m.

En caso de presentarse situaciones de soporte técnico durante los fines de semana, se deberá enviar un correo electrónico al área de soporte, indicando la incidencia, la credencial donde se presentó la falla y un número de contacto. Nuestro equipo de soporte brindará asistencia el siguiente día hábil

3. Tiempos de respuesta y resolución:

- **Para el servicio:** El promedio de tiempo de espera en cola es de 1 a 30 segundos. Las interacciones tienen un tiempo máximo de 45 minutos. Si se requiere el servicio por más tiempo, será necesario ingresar nuevamente para que el siguiente intérprete disponible continúe con la atención del servicio.
- **Para soporte técnico: Resoluciones de primer contacto (lunes a Sábado):** Una vez se active la solicitud de soporte mediante la línea de atención (llamada o mensaje a través de la aplicación WhatsApp al [Contáctanos](#) – [Soporte FENASCOL](#) se generará un ticket de soporte con un tiempo de resolución máximo de 3 horas, dependiendo del tipo de soporte requerido. Sin embargo, en caso de que haya presencia de un usuario sordo, se activará de inmediato el protocolo de contingencia, y el intérprete enviará el enlace de Microsoft Teams.

Las solicitudes de soporte enviadas por correo electrónico durante los fines de semana serán respondidas en el transcurso del siguiente día hábil.

- **Para solicitudes de operación o solicitudes de preguntas, quejas o sugerencias:** vía correo se solicitará por el supervisor o persona designada por la entidad, al correo de la coordinación de SERVIR (coord.servir@fenascol.org.co), tenemos un promedio estipulado de respuesta de hasta 10 días hábiles a la recepción del correo.
- **Para solicitudes comerciales:** deberán hacerse a su comercial asignado, por medio de correo electrónico tenemos un tiempo máximo de respuesta de hasta 5 días hábiles.

4. Niveles de soporte:

- **Soporte al cliente de nivel 1:**
Si el intérprete identifica una falla en video o conexión de internet, consultará si hay presencia de usuario sordo, en caso afirmativo, activará de inmediato la atención por medio de Microsoft teams, así mismo invitará al usuario de la entidad a comunicarse con las líneas de soporte técnico para mayor asistencia.
- **Soporte al cliente de nivel 2:**
La entidad deberá comunicarse con el área de soporte, donde se activará el ticket para la atención, y se prestará el debido soporte, cubriendo temas de conectividad, latencia, ventanas emergentes, pruebas remotas.
- **Soporte al cliente de nivel 3:**
Si no se puede dar resolución a la falla, y la falla es diferente a temas de conexión, se activará un soporte nivel 3 que requiere un diagnóstico más especializado y posiblemente debamos comunicarnos con nuestro proveedor tecnológico. Para estos casos el tiempo de respuesta es de máximo 2 días hábiles. Este tipo de soporte se manejará y escalará con el área de tecnología de su entidad.

5. Entrega de informes:

Los informes se entregarán los 10 primeros días hábiles, mes vencido. El contenido se detallará a continuación:

- Fecha.
- Medio de interacción.
- Hora de inicio.
- Duración del chat.
- Duración del video.
- Hora fin.

- Ubicación.
- Entidad.
- Credencial.
- Resultado de la interacción. (Efectiva / No efectiva)
- Tipología.
- Público.

Por medio del enlace visualizará plantilla del [informe utilizado en SERVIR](#).

FENASCOL, al no solicitar datos personales de los clientes sordos a quienes ofrece el servicio de interpretación a través de la plataforma SERVIR, asegura la protección de la privacidad de los usuarios. De esta manera, la organización se limita a actuar exclusivamente como mediador comunicativo.

6. Calidad del servicio:

Nuestros intérpretes pasan por un riguroso filtro de contratación que nos permite verificar que son proficientes en la lengua de señas colombiana y que tienen experiencia como intérpretes de la misma.

Contamos con un equipo de calidad, conformado por gestor de calidad sordo oyente y agentes de calidad sordo oyente, que realizan monitoreo en tiempo real y hacen retroalimentaciones constantes tanto en temas lingüísticos y del servicio. Nuestros intérpretes cumplen con la funcionalidad de mediar la comunicación, entre el usuario sordo y el representante de su entidad, en ningún caso su rol será: Ser representantes de su entidad, ofertar servicios o brindar información adicional. El representante de la entidad será el responsable de brindar la atención al cliente y toda la información relevante.

7. Plataforma:

El servicio se presta bajo una plataforma de manejo de colas, cada enlace o qr adquirida ocupa un intérprete, es decir, que la recurrencia por usuario es 1:1 y hasta no desocupar al intérprete bajo este usuario no se puede atender a otro que se presente.

8. Porcentaje de estabilidad de la plataforma SERVIR:

El porcentaje de estabilidad de la plataforma SERVIR se encuentra en un nivel del 99.9%.

9. Privacidad:

Para salvaguardar la confidencialidad de su empresa, los servicios de interpretación no serán grabados en audio, video o chat.