
TÉRMINOS, CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO

SERVICIO DE INTERPRETACIÓN VIRTUAL DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA SERVIR

Este documento establece los términos, condiciones y restricciones bajo los cuales las entidades suscritas podrán acceder al servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana a través de la plataforma SERVIR, ofrecido por FENASCOL. A continuación, se detallan los aspectos más relevantes del servicio:

1. Horarios de Disponibilidad del Servicio de Interpretación:

El servicio de interpretación virtual estará disponible en los siguientes horarios:

- **Lunes a Viernes:** 08:00 a.m. - 19:00 p.m.
- **Sábados, Domingos y Festivos:** 09:00 a.m. - 16:00 p.m. (Domingos y festivos solo si aplica para su entidad)

2. Duración de las Sesiones de Interpretación:

Cada sesión de interpretación tiene una duración máxima de **45 minutos**. Si al término de este tiempo se requiere continuar con el servicio, la entidad deberá cerrar sesión y solicitar nuevamente la atención con un intérprete distinto.

3. Soporte Técnico:

El área de soporte técnico estará disponible para resolver cualquier inconveniente relacionado con la plataforma SERVIR en el siguiente horario:

- **Lunes a Viernes:** 08:00 a.m. - 17:00 p.m.
- **Sábados:** 09:00 a.m. – 04:00 p.m.
- **Domingos y Festivos:** (N/A)

El monitoreo continuo de la disponibilidad del servicio y la plataforma se lleva a cabo para garantizar su funcionamiento adecuado.

Si no se recibe atención de 1 a 30 segundos de la solicitud de servicio, la entidad debe ponerse en contacto de inmediato con el soporte técnico a través de los siguientes medios:

Teléfono: [Contáctanos – Soporte FENASCOL](#)

Correo Electrónico: soporte@fenascol.org.co

TÉRMINOS, CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO

4. Calidad del Servicio:

FENASCOL se compromete a garantizar que los intérpretes cuenten con las competencias necesarias para ofrecer un servicio de alta calidad. Asimismo, se asegura que todas las interacciones en la plataforma sean confidenciales.

Los intérpretes de SERVIR son monitoreados en tiempo real en la plataforma o en Microsoft Teams para garantizar la calidad continua del servicio de interpretación ofrecido.

5. Compromisos de FENASCOL:

Como proveedor del servicio, FENASCOL se compromete a:

- Velar por la disponibilidad del servicio en los horarios establecidos.
- Garantizar la calidad del servicio, tanto en términos tecnológicos como interpretativos.
- Proporcionar informes mensuales sobre el uso de la plataforma, dependiendo del plan contratado.
- Informar de manera oportuna sobre fallas o contingencias que puedan afectar la prestación del servicio.
- Mantener medidas de seguridad informática adecuadas en el marco del uso de SERVIR.

6. Obligaciones de las Entidades Suscritas:

Para el correcto funcionamiento del servicio, las entidades adscritas se comprometen a:

- Cumplir con los requisitos técnicos establecidos para la operación del servicio.
- Garantizar que la configuración de red y conectividad sea la adecuada para el uso de SERVIR.
- Mantener en buen estado los dispositivos y periféricos necesarios para la utilización de la plataforma. FENASCOL no se responsabiliza por el deterioro o mal estado del hardware de las entidades suscritas. Este compromiso no aplica para los equipos proporcionados en comodato por FENASCOL.
- Capacitar a sus colaboradores en el uso adecuado de la plataforma SERVIR y en la atención a usuarios sordos.

7. Restricciones del Servicio:

El servicio de interpretación virtual no se prestará bajo las siguientes condiciones:

- **No se prestará servicio fuera del horario acordado.**
- **No se prestará servicio si las condiciones técnicas del hardware o la red de la entidad suscrita no cumplen con las especificaciones requeridas.**

TÉRMINOS, CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO

El servicio también se interrumpirá en caso de:

- Uso de la plataforma para actividades fraudulentas, ilegales, sexistas, racistas o cualquier otra que atente contra la moral, el orden público o que infrinja la normativa colombiana vigente.
- Solicitar información sobre terceros (como correos electrónicos, datos personales o información de contacto) sin autorización.
- Cualquier agresión o amenaza a la integridad de los intérpretes durante la prestación del servicio.

8. Políticas de la Plataforma:

- Los funcionarios de SERVIR **no están autorizados para compartir sus datos personales**.
- **Prohibido grabar las interacciones** (en audio, video o chat). En caso de infracción, la sesión se finalizará automáticamente.
- **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

Este documento tiene como objetivo establecer un marco claro y transparente para el uso de la Plataforma SERVIR y asegurar que el servicio se preste de manera eficiente y profesional. Al aceptar estos términos y condiciones, la entidad suscrita garantiza el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

Si tiene alguna pregunta adicional sobre el servicio o las condiciones, términos y políticas aquí descritas, no dude en contactar a la coordinación del servicio el correo coord.servir@fenascol.org.co.