



MANUAL DE USO

SERVICIO DE INTERPRETACIÓN VIRTUAL



No te ubiques al lado, ni detrás de tu cliente.
No pierdas el contacto visual con tu cliente,
podría considerarse una falta de respeto hacia
una persona sorda.

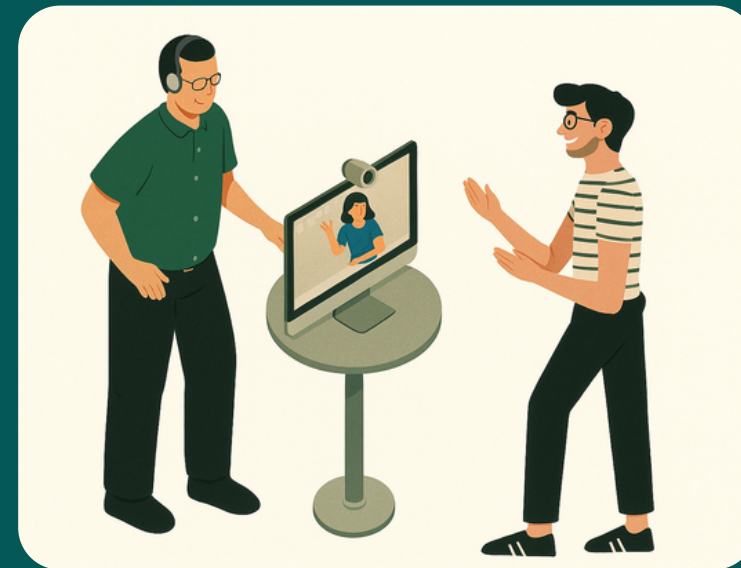


No uses el dispositivo con el que te conectas
a SERVIR para otras actividades durante la
atención a tu cliente sordo.

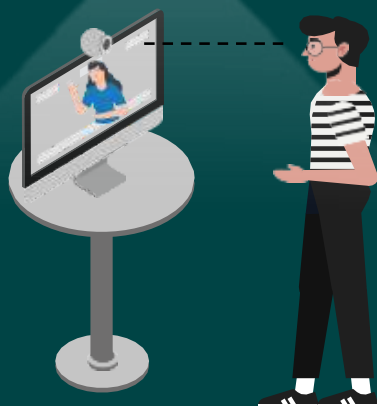


**Ubícate siempre
frente a tú cliente**

Ubica el dispositivo
que usarás para
ingresar al SERVIR
siempre frente a tu
cliente.



Ubicación del Cliente



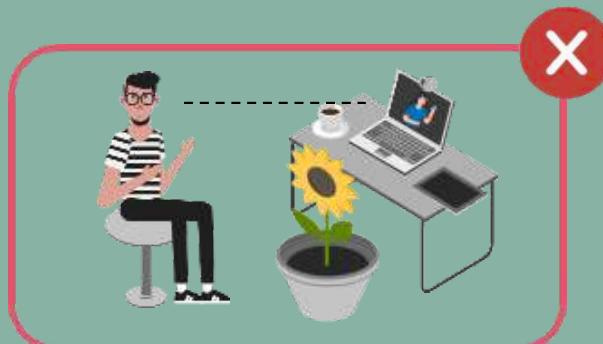
Asegúrate que la ubicación de los dispositivos sea cómoda para los clientes, la pantalla debe estar dirigida al usuario permitiéndole tener una clara visualización del intérprete.



Comprueba el ángulo de la cámara, revisa que la distancia entre la cámara y el cliente sea la adecuada de forma tal que el intérprete pueda ver al cliente desde la cintura hasta la cabeza.



Ni la pantalla, ni la cámara deben quedar en ángulo muy inferior o muy superior de la línea de vista de tu cliente.



No debe existir interferencia visual entre tu cliente sordo y el dispositivo de conexión que impida el correcto desarrollo del servicio.



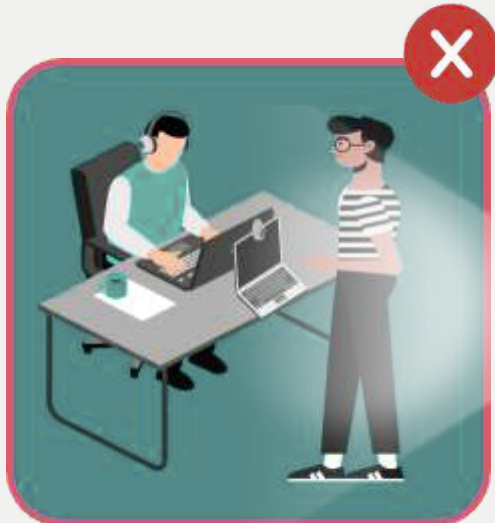
El dispositivo usado para ingresar al SERVIR no debe sostenerse con las manos, usa siempre un soporte.

Iluminación

El lugar donde se dé la atención al cliente debe contar con buena iluminación que permita ver claramente tanto al cliente como al asesor. En lo posible se buscará que el rostro del cliente esté bien iluminado para que el intérprete pueda verlo a través de la cámara del dispositivo. Se espera que el dispositivo cuente con el brillo de pantalla suficiente para que el cliente sordo pueda ver al intérprete.



El servicio no se podrá prestar en condiciones de poca luz



El cliente nunca deberá estar ubicado en contraluz.

Periféricos necesarios para la optimización del servicio



Pantalla 10" o superior.



Cámara Full HD.



Diademas o Auriculares con reducción de ruido.

Condiciones de conectividad



Una distancia muy larga, paredes, techos o interferencias mobiliarias puede afectar la capacidad de los repetidores o modem de internet perjudicando la calidad del servicio.



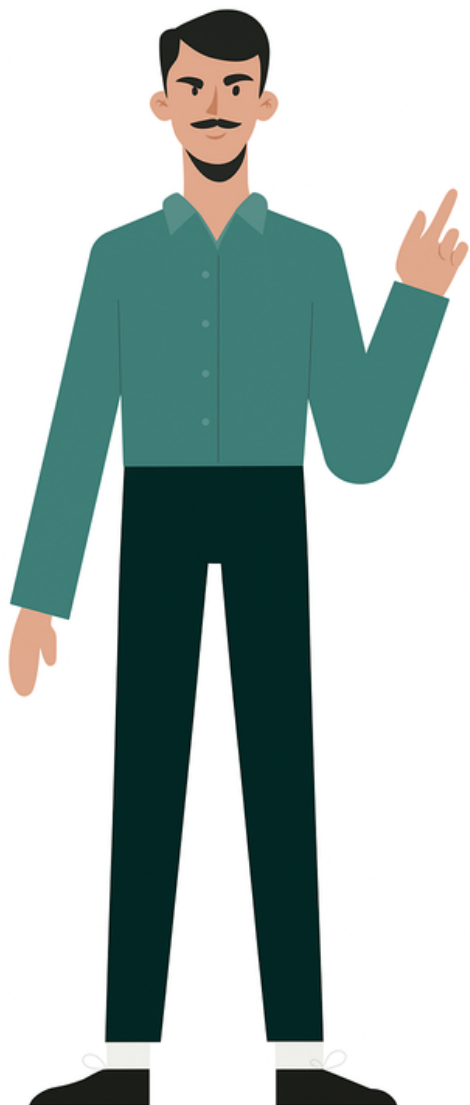
Ubica los repetidores o modem de internet a una distancia moderada (10 metros o menos) del lugar donde se prestará el servicio.

Atención al Cliente

- Saluda al cliente sordo en Lengua de Señas Colombiana.
- Pídele que espere un momento mientras ingresas al Servicio de Interpretación Virtual –SERVIR–.
- Ubícate frente a tu cliente.
- Asegúrate de que la pantalla y la cámara siempre estén apuntando al cliente.
- Mantén contacto visual con tu cliente en todo momento.
- Usa las diademas para escuchar y ser escuchado con claridad, incluso si no ves al intérprete.
- Cuando el intérprete haya saludado, inicia el diálogo con total normalidad.
- Puedes hablar con naturalidad, sin tensión ni apresurarte; evita hablar demasiado rápido y hazlo a tu ritmo.
- Cuando hayas terminado el servicio, despídete del usuario sordo y del intérprete.
- Cierra sesión para finalizar.



Preguntas frecuentes



Olvidé mi enlace o QR ¿Dónde puedo recuperarlos?

Comunícate con el supervisor del punto para que pueda proporcionarte los enlaces o QR para ingresar al servicio. El área de soporte FENASCOL no es el responsable de entregar los enlaces o QRs por medio de WhatsApp o correo electrónico. En caso de necesitar los enlaces o QRs debe ser el supervisor del contrato quien se comunique directamente con la coordinación de SERVIR al correo **coord.servir@fenascol.org.co**.

Si no puedes ingresar a través del enlace o QR ¿Qué debo hacer?

Comunícate con el área de soporte técnico a través del correo **soporte@fenascol.org.co** o por WhatsApp al 321 2277479 y coméntanos tu situación.

Inicie sesión y estoy intentando comunicarme con el intérprete por chat de texto o video pero no ha sido posible ¿Qué debo hacer?

Comunícate con el área de soporte técnico a través del correo **soporte@fenascol.org.co** o por WhatsApp al 321 2277479 y coméntanos tu situación.

El video no conecta por completo; me ven, pero no veo al intérprete (o viceversa) ¿Qué debo hacer?

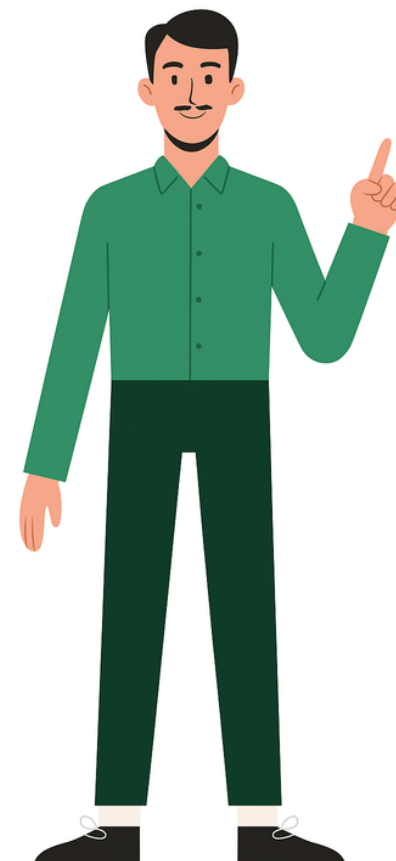
Ingresa a speedtest.net y valida que la velocidad de tu conexión a internet sea de mínimo 5mbps (tanto en descarga como en subida), el tiempo de latencia RTT debe ser menor a 100 ms y el jitter menor a 30 ms, en caso de estar en una red wifi por access point o modem 4g validar que la señal sea fuerte y que se encuentren en una distancia adecuada, una vez validado los requisitos de conexión de vídeo intentar nuevamente, si la falla persiste comunícate con soporte técnico.

Estando en videollamada se corta o se congela la comunicación varias veces ¿Por qué ocurre esto?

Cuando esto ocurre es por caídas constantes de la red, es importante verificar que tu conexión de red sea estable, si después de validar la conexión el problema persiste por favor comunícate con el área de soporte técnico.

He usado el Servicio de Interpretación Virtual SERVIR con total normalidad y deseo finalizar la sesión pero no funciona el botón colgar ¿Qué debo hacer?

Puedes indicarle al intérprete que cuelgue la video llamada, luego seleccionas la opción de finalizar sesión, si persiste la falla comunícate con el área de soporte.



Contáctanos
soporte@fenascol.org.co
321 2277479