

Vigencia: 2026

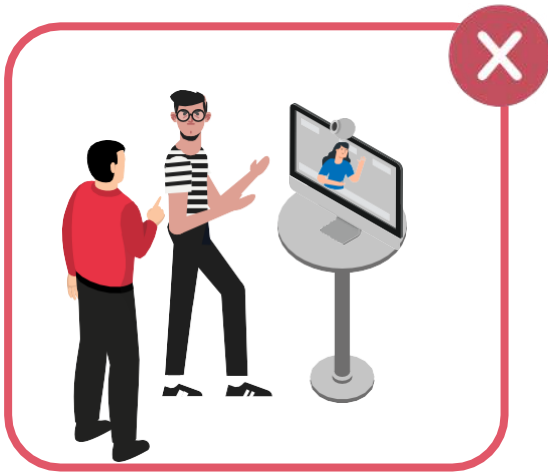
Última actualización: Junio 2026



MANUAL DE USO

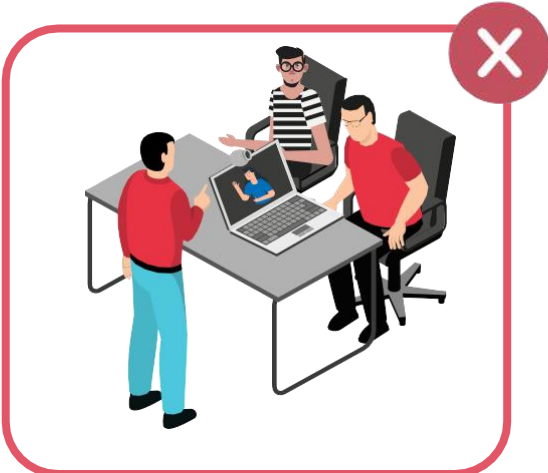
SERVICIO DE INTERPRETACIÓN VIRTUAL





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.

Ubicación del Asesor

Ubícate siempre frente a tú cliente.

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



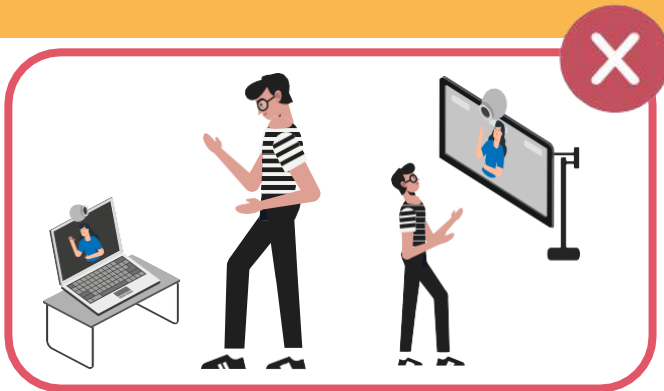
Ubicación del Cliente



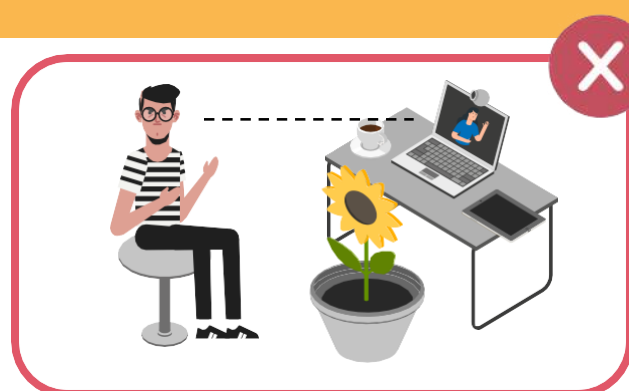
Asegúrate que la ubicación de los dispositivos sea cómoda para los clientes, la pantalla debe estar dirigida al usuario permitiéndole tener una clara visualización del intérprete.



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.



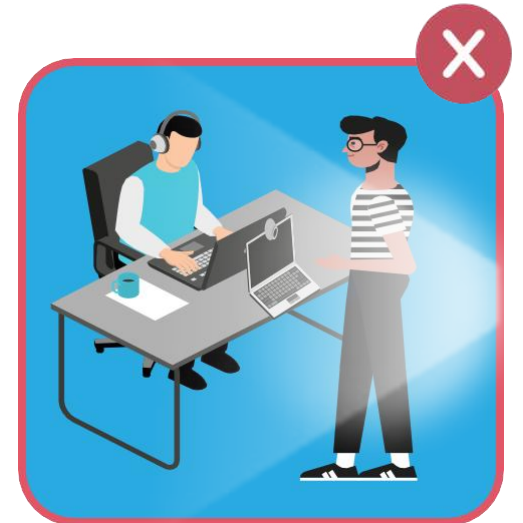
El dispositivo usado para ingresar al SERVIR no debe sostenerse con las manos, usa siempre un soporte.

Iluminación

El lugar donde se da 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

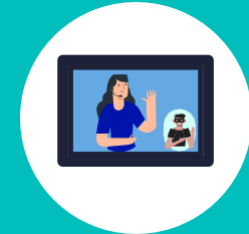


El cliente nunca deberá estar ubicado en contraluz.

Periféricos necesarios para la optimización del servicio



Para la optimización y calidad del servicio es importante contar con:



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 tú cliente.
- La pantalla y cámara siempre apuntarán al cliente.
- Mantén contacto visual con tu cliente.
- No te preocupes si no ves al intérprete, usa las diademas para ser escuchado y escuchar con claridad.
- Cuando el intérprete haya saludado, inicia el dialogo con tu cliente con total normalidad.
- Puedes hablar con naturalidad, no hables demasiado lento, ni demasiado rápido, hazlo a tu ritmo.
- Cuando hayas terminado el servicio, despídete del usuario sordo y del Intérprete.
- Cierra sesión para finalizar.



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 tú cliente.
- La pantalla y cámara siempre apuntarán al cliente.
- Mantén contacto visual con tu cliente.
- No te preocupes si no ves al intérprete, usa las diademas para ser escuchado y escuchar con claridad.
- Cuando el intérprete haya saludado, inicia el dialogo con tu cliente con total normalidad.
- Puedes hablar con naturalidad, no hables demasiado lento, ni demasiado rápido, hazlo a tu ritmo.
- Cuando hayas terminado el servicio, despídete del usuario sordo y del Intérprete.
- Cierra sesión para finalizar.





Preguntas frecuentes

Olvidé mi usuario y contraseña ¿Dónde puedo recuperarlos?

Comunícate con el área de soporte para reestablecer usuario y contraseña, envía correo a soporte@fenascol.org.co contandonos tu situación, la respuesta a esta solicitud tiene un tiempo aproximado de 30 minutos.

Validé el usuario y la contraseña asignado por el área de soporte incluyendo mayúsculas, minúsculas y caracteres, pero aun así no puedo ingresar ¿Qué debo hacer?

Si aún después de verificar el usuario y clave asignados no puedes ingresar a la plataforma SERVIR comunícate con el área de soporte técnico a través del correo soporte@fenascol.org.co o por whatsapp al 3228074957 y comentanos tu situación, la respuesta a esta solicitud tiene un tiempo aproximado de 30 minutos.

¿Qué hago si no puedo ingresar a la web de SERVIR?

Valida la conexión a Internet, luego verifica la configuración sobre restricciones de red, si después de realizar las validaciones no funciona comunícate con soporte.

Estoy en la Web de SERVIR, pero no veo el boton de "Inicie Sesión" o aparece pero no despliega, ¿Qué debo hacer?

Borra el chache de tu navegador, reinícialo e inténtalo nuevamente, si continuas sin visualizar el widget o sin poder desplegarlo por favor comunícate con soporte.

No puedo seleccionar el acceso entre Pruebas Técnicas o SERVIR como me indicaron, ¿qué debo hacer?

Puede ser que las configuraciones sobre restricciones de red no se hayan realizado correctamente o que sea necesario borrar chache y reiniciar el navegador, si la falla continúa puedes comunicarte con soporte

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

Comunícate con soporte.

Mi dispositivo no permite apertura de ventanas emergentes ¿Qué hago?

Valida la configuración del navegador y permite las ventanas emergentes en la configuración e inténtalo nuevamente, si la falla se presenta nuevamente comunícate con soporte.

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
322 808 49 57

