



AXENCIA PARA A
MODERNIZACIÓN
TECNOLÓXICA DE GALICIA



Servicio de videointerpretación AMTEGA

Oficinas de atención presencial. Manual de uso

Contenido

Introducción.

3 ACERCA DE ESTE SERVICIO

Capítulo 1.

3 ACCESO AL SERVICIO DE VIDEOINTERPRETACIÓN

Capítulo 2.

4 INICIAR Y FINALIZAR UNA LLAMADA

Capítulo 3.

9 CÓDIGO DE ERRORES

Capítulo 4.

10 NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

Introducción. ACERCA DE ESTE SERVICIO

La Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia, gracias al acuerdo suscrito con la FAXPG - Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia, cuenta con el servicio de videointerpretación SVIsual para garantizar a las personas sordas la accesibilidad a sus servicios de atención presencial tanto en sus oficinas de registro como en sus oficinas de turismo, gracias al acceso mediante videollamada a dicho servicio de videointerpretación.

La Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia garantiza así a las personas sordas la igualdad de oportunidades y la autonomía personal en la atención presencial en las mencionadas oficinas.

Capítulo 1. ACCESO AL SERVICIO DE VIDEOINTERPRETACIÓN

1

El acceso al servicio de videointerpretación SVIsual se ha personalizado para la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia conforme a su identidad corporativa y sus necesidades de atención en cada uno de sus oficinas de atención. El acceso al servicio desde cada una de ellas debe realizarse con los dispositivos y la red de comunicaciones que determine la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia.

En todo caso, el dispositivo de acceso deberá contar con cámara/webcam (para la comunicación por video entre la persona sorda y el videointérprete) y auriculares con micrófono (para la comunicación por audio entre la intérprete y las personas oyentes del hospital/PAC), preferiblemente conectados mediante usb. Así mismo, el acceso a la herramienta de videollamada habrá de realizarse con un navegador web que sea compatible con la tecnología WebRTC (habitualmente Chrome, Firefox o Edge) desde las urls (no requieren credenciales de identificación):

- Oficinas de registro: <https://xunta-galicia-oficinas-registro.svisual.org>
- Oficinas de turismo: <https://xunta-galicia-oficinas-turismo.svisual.org>

Por otro lado, a nivel de red de comunicaciones, es recomendable el acceso al servicio mediante conexión cableada, si bien la herramienta funciona también con 4G/5G y con WiFi. En todo caso, será necesario habilitar en las medidas de seguridad (cortafuegos, proxy, etc.) los siguientes puertos:

- https (443) a 13.79.174.246 → Corresponde a nuestro servidor Web, donde se encuentra alojada la web de la videollamada.
- https (443) a 18.194.193.210 → Corresponde al canal de chat.
- https (443) a 52.57.115.92 → Corresponde al servidor XMS.
- TCP (1080) a 52.57.115.92 → Corresponde al puerto de señalización del servidor XMS.
- Siempre que se utilice Chrome or Edge como navegador web, una vez que se hace una llamada, se cursa una petición a 3.251.89.50 para el uso de NAT. Únicamente si por alguna circunstancia puntual ese stun no estuviera disponible, entonces se procederá a usar el stun de Google (stun.l.google.com:19302). Utilizando como navegador Mozilla Firefox en lugar de Chrome, esta conexión no es realizada.
- Cuando la llamada está establecida, para el tráfico RTP se utilizan los puertos UDP 49152-61344 a la IP 52.57.115.92 de nuestro servidor XMS y para la conexión del chat se utiliza el puerto de salida 5285.

Capítulo 2. INICIAR Y FINALIZAR UNA LLAMADA

2

Para acceder al servicio desde cualquiera de las urls de acceso (<https://xunta-galicia-oficinas-registro.svisual.org/> y <https://xunta-galicia-oficinas-turismo.svisual.org/>) deberemos primeramente iniciar sesión:



Seguidamente, en el campo “Usuario” seleccionaremos la oficina desde la que estamos accediendo al servicio y en el campo “Contraseña” introduciremos la contraseña correspondiente a dicha oficina que la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia les habrá facilitado:

XUNTA DE GALICIA | CANLE DE ATENCIÓN A CIDADANÍA | Castellano | Galego

Servicio de Videointerpretación

Oficinas de atención a la ciudadanía y de registro

Usuario

- SANTIAGO DE COMPOSTELA
- A CORUNA
- FERROL
- PONTEVEDRA
- VIGO
- LUGO
- OURENSE

XUNTA DE GALICIA | Aplicación web optimizada para navegadores WebRTC

Previamente a acceder al servicio pulsando en el botón “Aceptar”, si deseamos que dichas credenciales de acceso se recuerden de forma automática en el equipo desde el que se accede, habrá de marcarse la casilla correspondiente a “Recordar Usuario y contraseña en este equipo”:

XUNTA DE GALICIA | CANLE DE ATENCIÓN A CIDADANÍA | Castellano | Galego

Servicio de Videointerpretación

Oficinas de atención a la ciudadanía y de registro

Usuario

SANTIAGO DE COMPOSTELA

Contraseña

.....

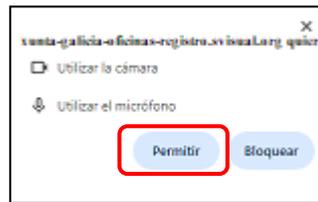
Recordar Usuario y contraseña en este equipo

Aceptar

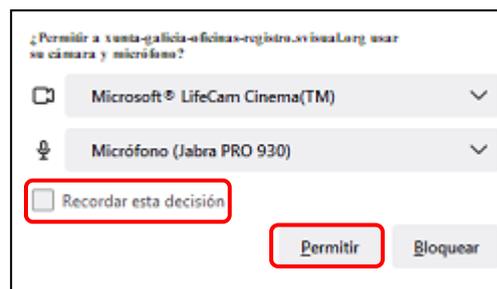
XUNTA DE GALICIA | Aplicación web optimizada para navegadores WebRTC

Al acceder por primera vez desde el dispositivo a cualquiera de las urls del servicio (<https://xunta-galicia-oficinas-registro.svisual.org/> y https://xunta-galicia-oficinas-turismo.svisual.org) con las credenciales de acceso, el navegador pedirá que aceptemos el permiso de acceso a la cámara/webcam y al micrófono del dispositivo. Es necesario

aceptar dichos permisos. Si utilizamos Chrome, dichos permisos quedan guardados en el sistema y no los volverá a solicitar cuando volvamos a acceder (salvo que se modifique la configuración del navegador):



Si utilizamos Firefox, tendremos la opción de aceptar la petición para siempre (salvo que posteriormente se modifique la configuración del navegador) o sólo para esa sesión:



Si están activadas las notificaciones en el dispositivo, también nos preguntará si deseamos mostrar las notificaciones que se envíen durante la llamada procedentes de la url del servicio de videollamada:



Una vez aceptados los permisos, se cargará la herramienta de videollamada, que consta de un canal de vídeo y de un canal de chat (este canal de chat permanecerá inactivo hasta que se inicie la llamada):



Para iniciar la llamada simplemente tendremos que pulsar en el botón verde de llamar:



Una vez lanzada la llamada, se visionará en la ventana de la izquierda un vídeo de bienvenida al servicio y, posteriormente, la imagen del videointérprete que atiende la llamada. En la ventana de la derecha se verá el usuario a sí mismo gracias a la cámara /webcam del dispositivo, de manera que podrá encuadrarse adecuadamente para ser visto de forma correcta por el vídeo intérprete:

XUNTA DE GALICIA | CANLE DE ATENCIÓN A CIDADANÍA

Servicio de Videointerpretación

Oficinas de atención a la ciudadanía y de registro

Vídeo de bienvenida

Imagen del usuario

Chat

Introduce tu consulta

Enviar

Aplicación web optimizada para navegadores WebRTC

XUNTA DE GALICIA

Al mismo tiempo se activará el canal de chat para poder comunicarse por escrito con el videointérprete:

XUNTA DE GALICIA | CANLE DE ATENCIÓN A CIDADANÍA

Servicio de Videointerpretación

Oficinas de atención a la ciudadanía y de registro

Imagen del videointérprete

Botón para colgar la llamada

Canal de chat

Chat

Introduce tu consulta

Enviar

Aplicación web optimizada para navegadores WebRTC

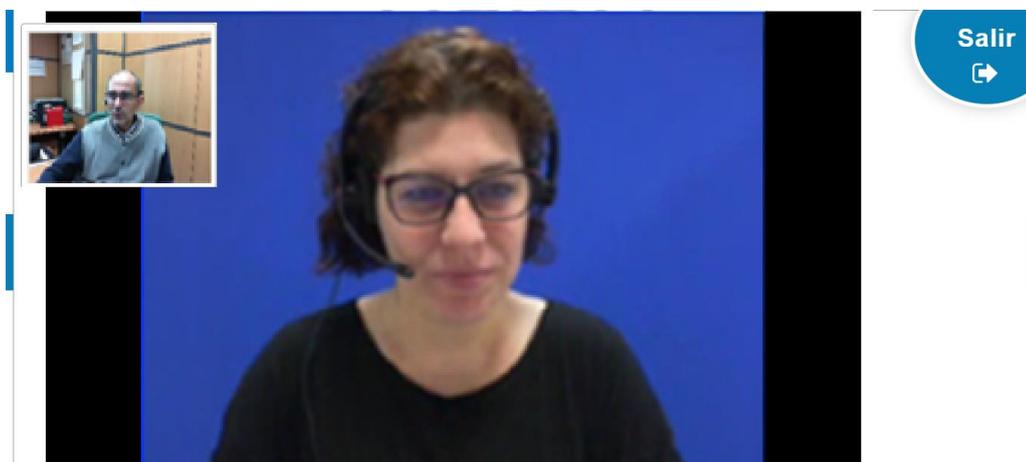
XUNTA DE GALICIA

En el momento de ser atendido, el vídeo intérprete verá lo que se haya escrito previamente en el canal de comunicación chat.

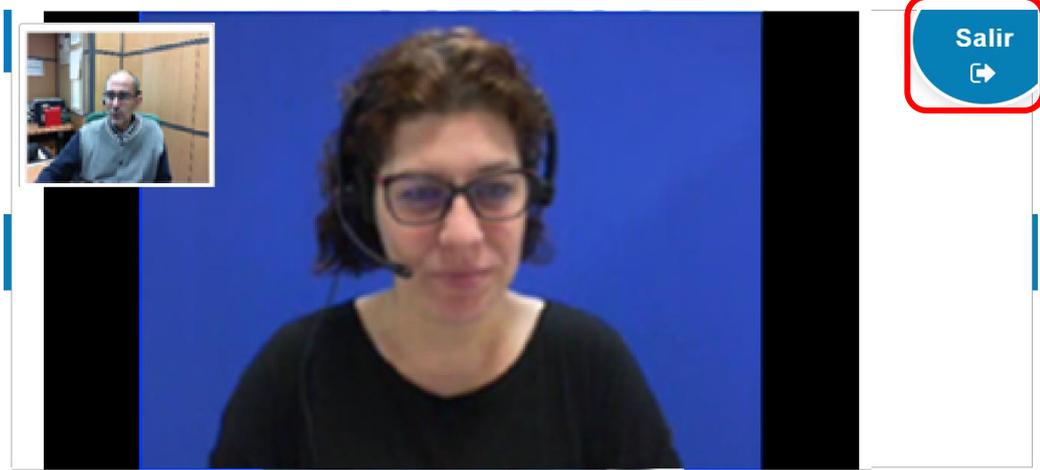
Para utilizar el chat, simplemente hay que pulsar encima del recuadro blanco de “Introduce tu consulta” y comenzar a escribir. Para enviar el texto que se haya escrito en el chat basta con pulsar en el botón de “Enviar” o la tecla “Enter” del teclado:



Durante el transcurso de una llamada, es posible poner la imagen de videointérprete a pantalla completa pulsando el botón:



Mientras se está en pantalla completa, la opción del chat no estará disponible. Para regresar al modo de pantalla normal, basta con pulsar en el botón “Salir” de la esquina superior derecha:



Para finalizar la llamada, simplemente habrá que pulsar en el botón rojo de “Colgar”:



Capítulo 3. CÓDIGO DE ERRORES

3

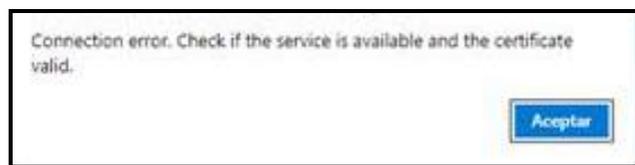
1.- Si al abrir cualquiera de las url de acceso a los diferentes servicios el navegador nos muestra el mensaje de error:



o bien se está utilizando un navegador que no es compatible con WebRTC (por ejemplo, Internet Explorer), o bien el navegador no tiene acceso a la cámara/webcam, al

micrófono o a ninguno de los dos (por ejemplo, porque la cámara/webcam está siendo utilizada en ese momento por otro programa, porque ha dejado de funcionar la cámara/webcam correctamente, porque el navegador no detecta el micrófono, ...). En ese caso, será necesario verificar que se está utilizando un navegador compatible con la tecnología WebRTC y que éste tiene acceso tanto al micrófono como a la cámara/webcam.

2.- Si al abrir cualquiera de las url de acceso a los diferentes servicios el navegador nos muestra el mensaje de error: *“Connection error. Check if the service is available and the certificate valid.”*



indica que hay algún problema con la red de comunicaciones a nivel de puertos (algún elemento de seguridad está capando el acceso). En ese caso, es necesario revisar que esté correctamente realizada la apertura de los puertos descritos en el Capítulo 1 de este manual.

Capítulo 4. NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

Durante el acceso y uso del servicio pueden darse tres tipos de incidencias:

Tipo 1.- Incidencias relacionadas con el dispositivo de acceso y la conectividad a internet;

Tipo 2.- Incidencias de acceso al servicio;

Tipo 3.- Incidencias con el servicio de videointerpretación en sí mismo.

Dado que el mantenimiento de los dispositivos de acceso y de la línea de comunicaciones a Internet son competencia de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia, cualquier incidencia de Tipo 1 deberá ser comunicada a dicha agencia en la forma que la misma establezca para ello.

Las incidencias de Tipo 2 y 3 deberán ser comunicadas por parte de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia mediante correo electrónico a la dirección incidencias@svisual.org con copia a tecnico.accesibilidad@faxpg.es indicando:

- Descripción de la incidencia,
- Oficina presencial de AMTEGA a la que se vincula la incidencia;
- Persona y teléfono de contacto.

Estas incidencias serán atendidas en días laborables de lunes a viernes en horario de 8:00h a 15:00h.

