

# GUÍA ACCESO PARTICIPANTE



## GUÍA TÉCNICA DE ACCESO PARTICIPANTE

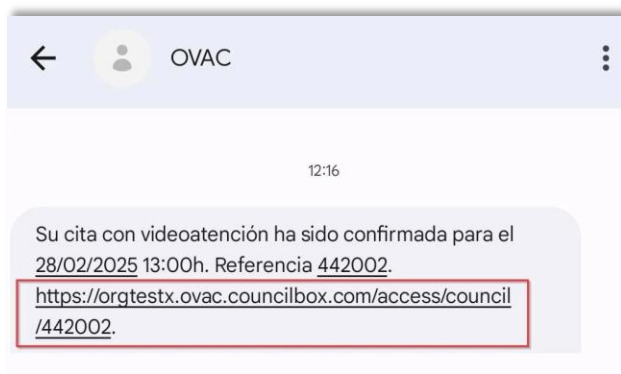
### 1. ACCESO AL PANEL DE PARTICIPANTE

Para poder acceder a su Panel de Participante, previo al inicio de la cita, se puede realizar el acceso desde los dos enlaces que se muestran en el mail de creación de cita, que llegará al buzón de correo asociado a sus datos facilitados:

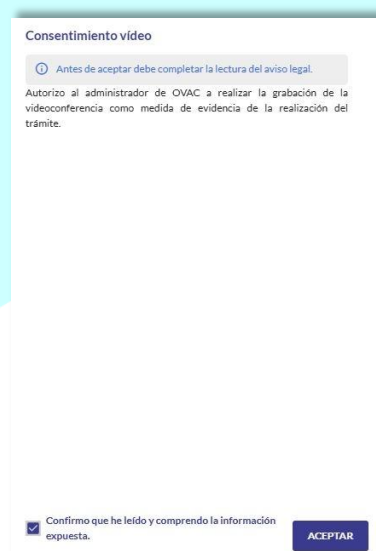


El enlace 1 se trata de un botón de acceso directo, pero puede copiar el enlace 2 en cualquier navegador compatible y acceder igualmente. **El sistema verificará automáticamente el navegador al hacer clic; si necesita cambiarlo, se mostrará un aviso al instante (se recomienda el uso de Google Chrome o Microsoft Edge).**

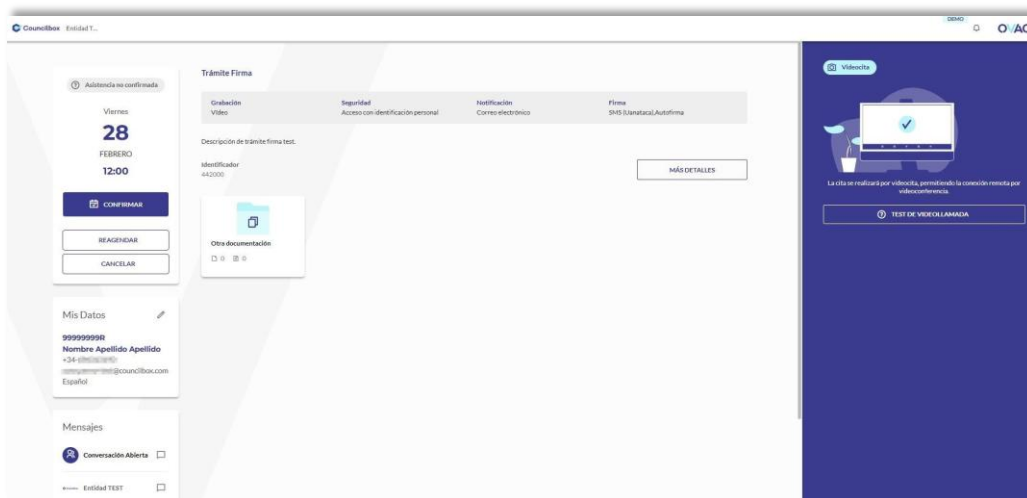
En el caso de que los datos de acceso lleguen por sms o whatsapp, y no por email (únicamente se podrá usar una de las tres vías de notificaciones anteriores para el contacto inicial), se recibirá un mensaje tipo con el enlace al panel de participante en su teléfono móvil:



Tras el acceso, simplemente debe indicar su DNI para poder proseguir al panel y aceptar los términos legales que la entidad tenga definidos marcando el check correspondiente, así como aceptando los mismos:

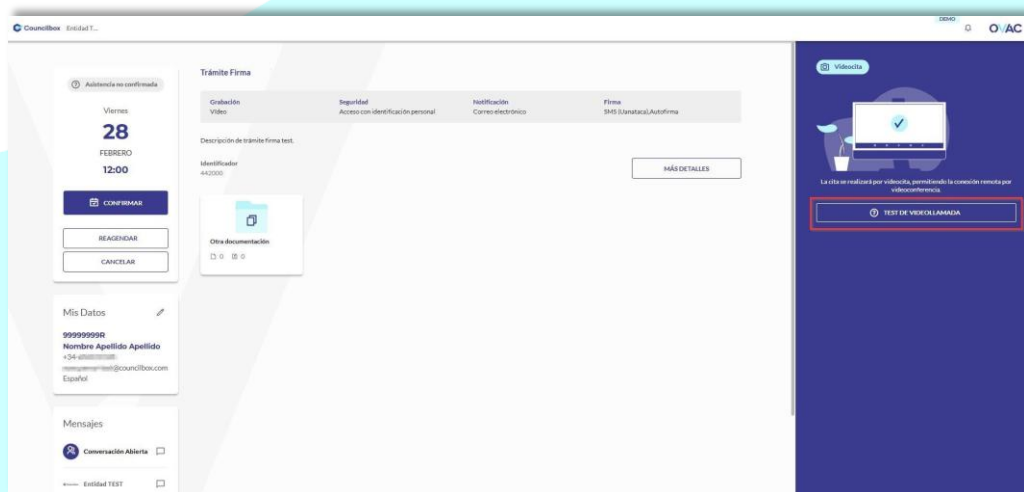


**NOTA:** OVAC permite configurar, por parte de la entidad, el acceso a dicho Panel de Participante con distintas medidas de seguridad como DNI (por defecto), Certificado digital, SMS o Identificación Biométrica. Igualmente, el proceso es automático en todos los casos, una vez validados los datos ingresados.

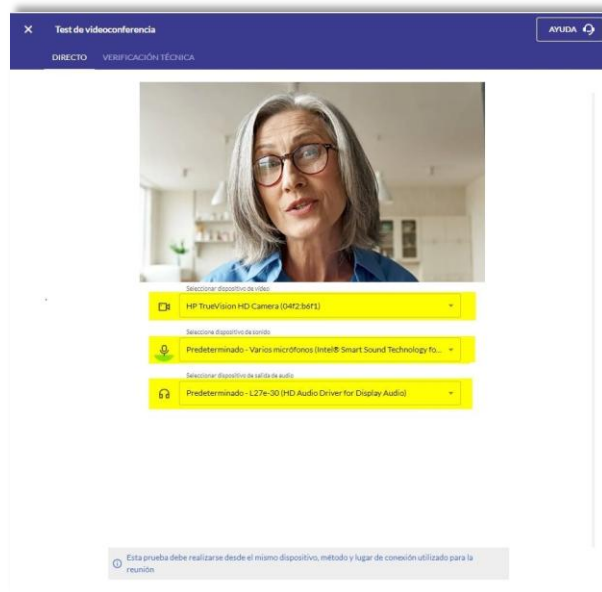


## 2. PERMISOS DE CÁMARA Y AUDIO

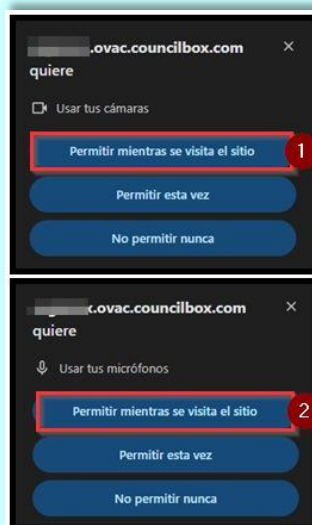
Con el fin de poder validar que su equipo cumple los requisitos y está preparado correctamente para la vídeo atención, puede realizar un test técnico desde el Panel de Participante, antes de que se inicie la cita. Sólo debe pulsar en el botón habilitado en el menú del panel derecho 'TEST DE VIDEOLLAMADA':



Desde el test podrá validar que sus dispositivos están configurados correctamente si puede visualizar su imagen y oír su voz, el icono de micrófono tiene una barra verde que indica el volumen:

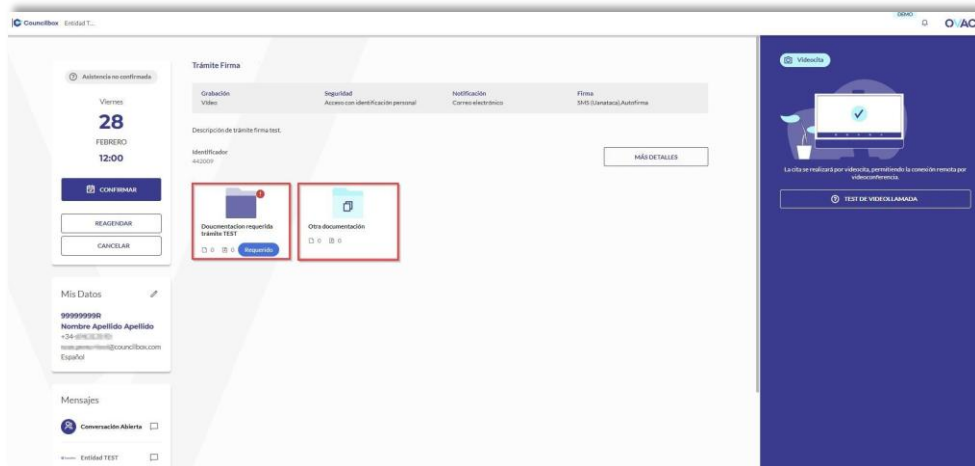


Cuando el profesional que atiende su cita inicie el proceso de vídeo atención recibirá una segunda notificación, por mail, sms o whatsapp, para que pueda entrar a la misma (ver punto 4). El proceso es el mismo que inicialmente en el punto anterior. Lo único a tener en cuenta e importante es que el navegador le preguntará si permite el **acceso a la imagen y el audio**, que **siempre debe permitir** como se muestra en la siguiente captura:

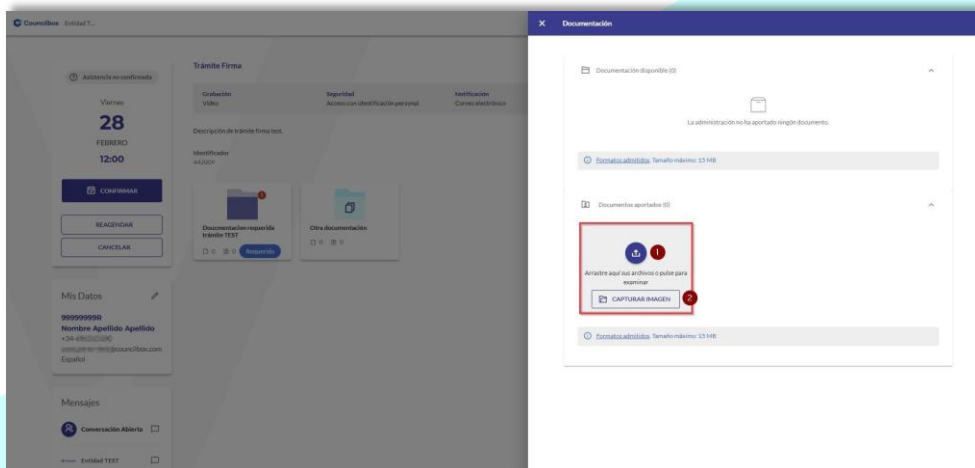


### 3. ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN

En el caso de que para celebrar el trámite se necesite aportar cualquier tipo de documentación previa, se puede adjuntar el número de documentos que necesite desde el mismo Panel de Participante del punto 1 y 2. En el panel central estarán disponibles las carpetas necesarias para facilitar los documentos que el trámite tenga configurados como necesarios para celebrar la cita:



Al acceder a cada carpeta se habilita en el panel derecho la opción de subir documentos (1), almacenados en su PC o terminal móvil, o realizar una captura del mismo (2):

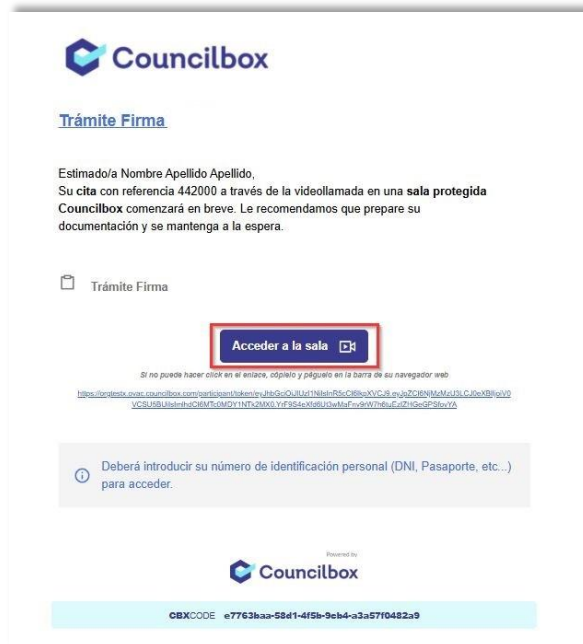


Si el proceso ha sido correcto verá un check verde con el ok:



#### 4. INICIO VÍDEO ATENCIÓN

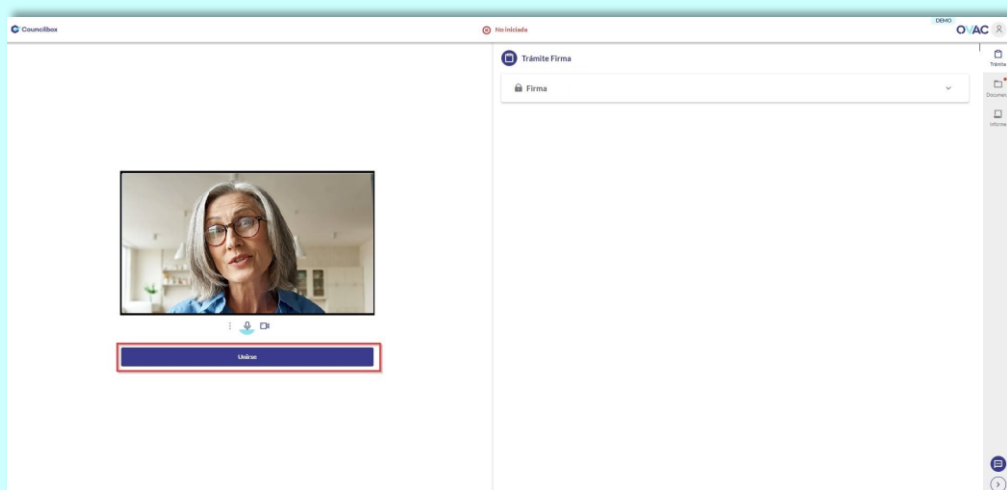
Una vez el profesional asignado a su cita inicie el proceso de vídeo atención, recibirá una segunda notificación a su email, vía sms o whatsapp, al igual que en el punto 1, con un acceso directo a la sala dónde se realizará todo el trámite:



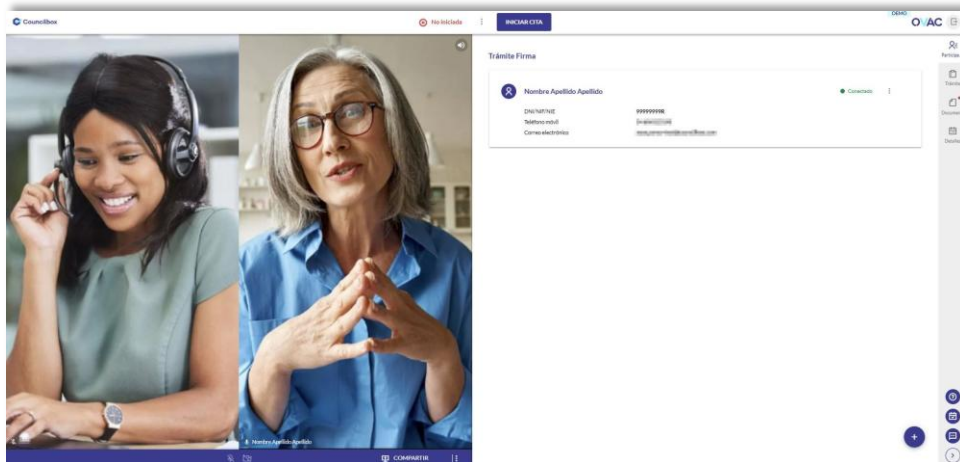
Le pedirá nuevamente que indique su DNI, o en su defecto el método de seguridad que la cita tenga definido. Recuerde que debe permitir el acceso desde el navegador a cámara y audio, como se indicó en el punto 2.

## 5. ACCESO A SALA

Una vez los permisos de vídeo y audio se hayan permitido, verá su imagen en el panel izquierdo de la cita:



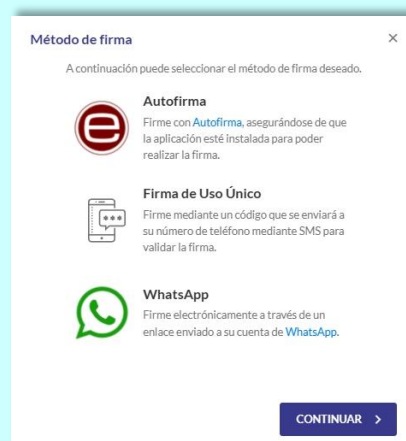
Para poder comenzar con la vídeo atención del trámite pulse en 'UNIRSE' como se muestra en la captura anterior y la cita podrá iniciarse con total normalidad, ya puede visualizar también al profesional que le atenderá en la parte izquierda de su pantalla:



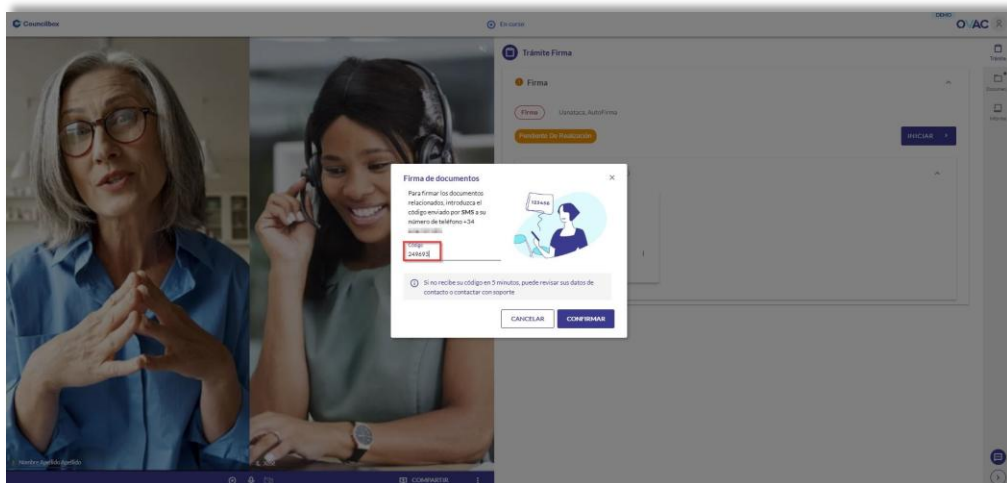
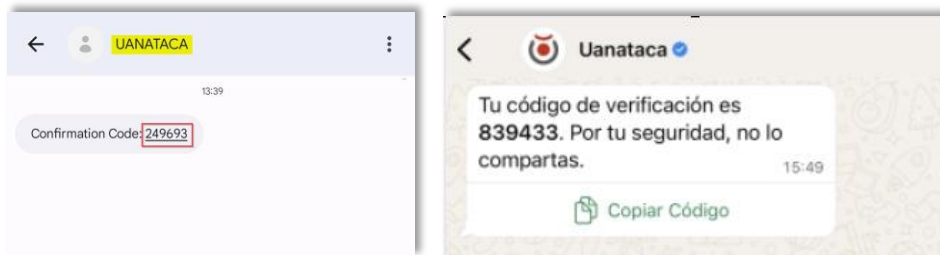
A partir de ahora sólo siga las instrucciones y la ayuda que el profesional asociado le indique para poder realizar el trámite que necesite.

## 6. FIRMA DIGITAL DE DOCUMENTOS

Si el trámite lo requiere, la aplicación de forma nativa permite firmar digitalmente cualquier documento que el propio profesional le facilite. Para ello constan dos métodos, el habitual de firma con certificado digital (Autofirma) ya instalado previamente en su PC, o bien una firma por SMS o whatsapp que incorpora OVAC para su comodidad. Puede seleccionar usted mismo la firma a realizar una vez iniciado el proceso por parte del profesional:



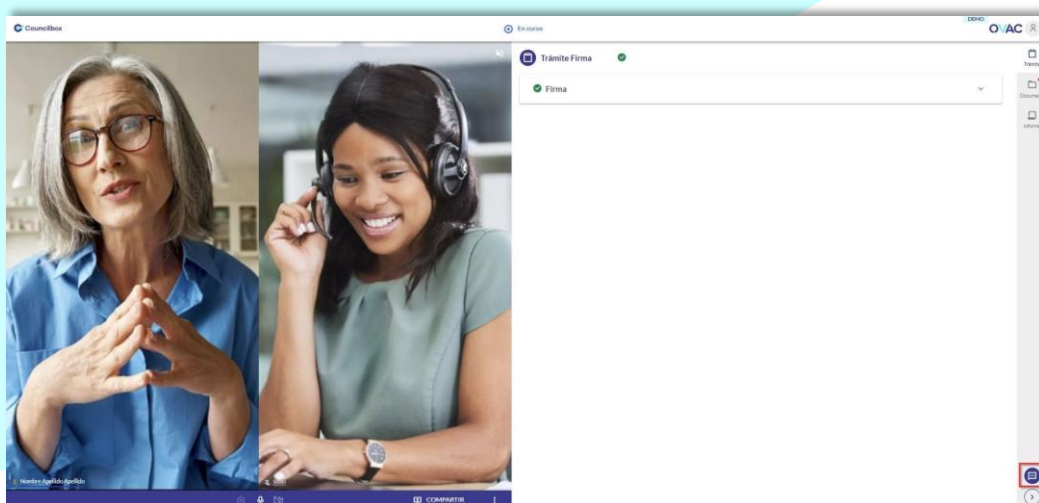
En el caso del SMS/whatsapp recibirá un código de seis dígitos, que debe escribir en la plataforma para que el proceso de firma se realice de forma totalmente automática:



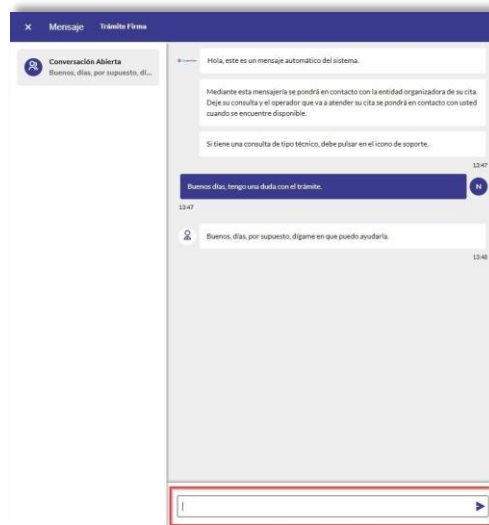
Una vez introduzca el código recibido en su móvil por UANATACA, verá que el proceso se completa correctamente y ya tendrá disponibles los documentos firmados.

## 7. CHAT DE CONTACTO O AYUDA

Durante el proceso de vídeo atención, en caso de duda o problema técnico, siempre puede consultar con el profesional asignado cualquier cuestión que precise desde el chat que se encuentra en la esquina inferior derecha de la pantalla del trámite (se trata de una opción parametrizable por la propia Entidad y puede no estar disponible):



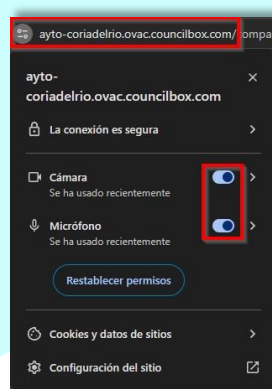
Tras pulsar en el botón indicado en la captura anterior se habilitará la ventana de chat directamente:



## 8. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

A continuación, se detallan las incidencias más comunes relacionadas con la participación en sesiones de videoatención, así como las acciones recomendadas para su resolución.

- **El micrófono o la cámara no funcionan**
  - Verificar que los dispositivos están correctamente conectados y operativos en el sistema.
  - Comprobar que el navegador tiene permisos habilitados para el uso de micrófono y cámara.
  - Validar que no existen otras aplicaciones utilizando dichos dispositivos (por ejemplo, herramientas de videoconferencia).
  - Revisar la configuración de entrada/salida de audio y vídeo en el sistema operativo.



- **El navegador no solicita permisos o estos han sido denegados**
  - Acceder al icono de seguridad (candado) en la barra de direcciones del navegador.
  - Restablecer o permitir manualmente los permisos de cámara y micrófono.
  - Recargar la página tras aplicar los cambios.

- **No se detectan dispositivos de audio o vídeo**
  - Confirmar que el sistema operativo reconoce los dispositivos (configuración de sonido y vídeo).
  - Reiniciar el navegador o el equipo si es necesario.
  - En entornos corporativos, verificar que no existen restricciones de hardware o políticas de seguridad.
- **Problemas de audio (eco, cortes o baja calidad)**
  - Utilizar auriculares para evitar retroalimentación (eco).
  - Comprobar la calidad de la conexión a internet.
  - Cerrar aplicaciones en segundo plano que consuman ancho de banda.
  - Verificar que no hay múltiples dispositivos de audio activos simultáneamente.
- **Problemas de vídeo (imagen congelada o baja calidad)**
  - Validar la velocidad y estabilidad de la conexión.
  - Reducir la carga del sistema cerrando aplicaciones innecesarias.
  - Comprobar que la cámara no está siendo utilizada por otra aplicación.
- **La pantalla se ve muy grande o no se visualizan los botones/opciones que indica el profesional.**
  - Verificar en las opciones del navegador que el zoom definido no es superior al 125%.
  - En caso sea superior desde el mismo menú de opciones debe modificarlo, se recomienda establecerlo en 100%.



- **Incidencias en dispositivos móviles (iOS/Android)**
  - Verificar permisos de cámara y micrófono desde los ajustes del sistema operativo.
  - Asegurar que el navegador es compatible y está actualizado.
  - Evitar el uso de modo ahorro de energía, ya que puede limitar el rendimiento.
  - Confirmar que se dispone de cobertura suficiente en redes móviles (4G/5G).
- **Problemas de conexión en redes corporativas**
  - Validar que los puertos y dominios requeridos están permitidos (ver sección de requisitos de red).
  - Revisar posibles bloqueos por firewall, proxy o inspección de tráfico.
  - Contactar con el administrador de sistemas en caso de restricciones.
- **La sesión no carga o no permite el acceso**
  - Verificar la URL de acceso y la convocatoria recibida.
  - Comprobar la conectividad a internet.
  - Probar con otro navegador compatible.
  - Borrar caché y cookies del navegador.

En caso de persistencia de la incidencia, se recomienda contactar con el servicio de soporte técnico, directamente vía email con [support@councilbox.com](mailto:support@councilbox.com) o en el teléfono de contacto 910 053 911, proporcionando información detallada sobre el dispositivo, navegador, sistema operativo y descripción del problema.