



<https://SilseCyLes>
fapscl@fapscl.org
983 20 26 20



+ información

Servicio de interpretación y vídeo-interpretación en Lengua de Signos Española de **Castilla y León**

MANUAL DE USO Emergencias 112 / Atiendo



Contenido

1.	LA APLICACIÓN: SILSECYL	3
2.	VIDEOLLAMADA A EMERGENCIAS 112/ Atiendo	5
2.1.	Videollamada a emergencias	6
2.2.	Videollamada a Atiendo	7
2.3.	Submenú de la app	8

1. LA APLICACIÓN: SILSECYL

Se desarrolla la siguiente aplicación para que cualquier usuario pueda acceder **gratuitamente** a la atención telefónica de emergencias 112 o Atiendo desde su dispositivo móvil, a través de un videointérprete de lengua de signos de **SILSECYL**. Con esta aplicación la comunicación puede ser a través de voz, texto y/o vídeo, sincronizados simultáneamente, en tiempo real, y **no se requiere un registro previo en ninguna plataforma**, cumpliendo así con las indicaciones de la [Directiva \(UE\) 2019/882, en materia de accesibilidad](#). Para poder hacer uso de la aplicación, se requiere de conexión a Internet, bien mediante conexión de datos 4G/5G, o bien a través de conexión wifi.

ICONO APP SILSECYL



POPUP FINANCIADORES



PANTALLA PRINCIPAL



La pantalla principal se divide en dos partes: la parte inferior es para hacer videollamada a emergencias 112 o al servicio Atiendo y la parte superior para realizar el resto de los servicios con SILSECYL.

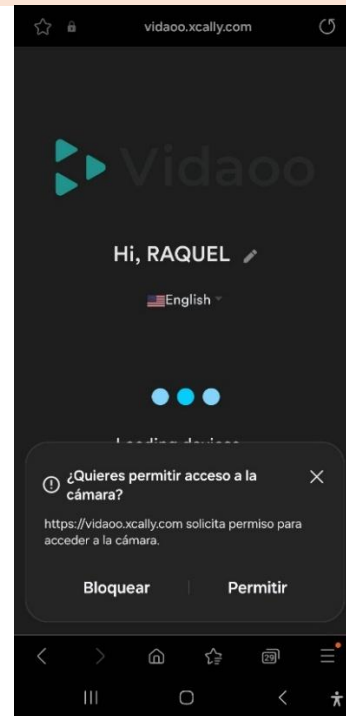
Cuando se descarga la aplicación y se abre por primera vez, te pide una serie de **permisos que hay que aceptar** para poder acceder a todas las funcionalidades, por ejemplo, acceder a la ubicación para poder ser atendido por emergencias

112. Es recomendable marcar la primera opción: “**Mientras se usa la aplicación**”.

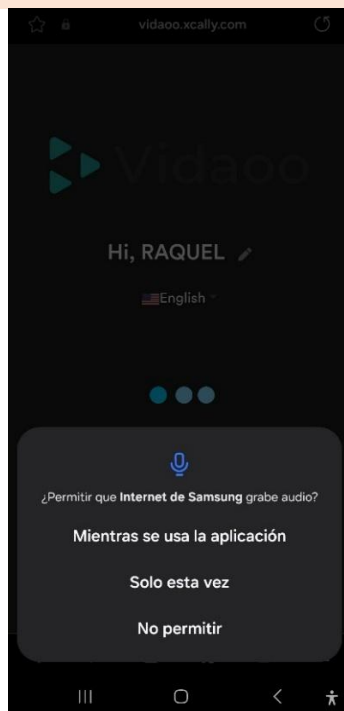
PERMISO PARA COMPARTIR TU UBICACIÓN



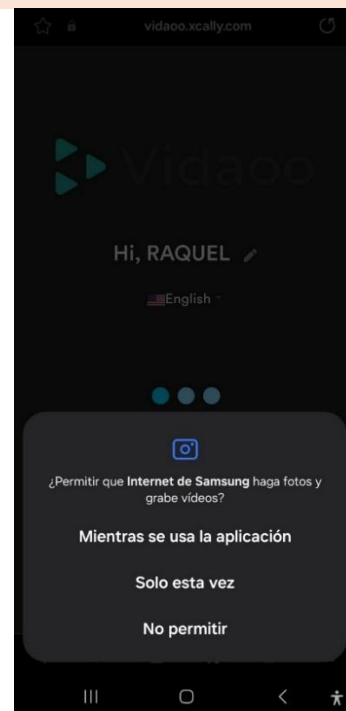
PERMISO PARA USAR LA CÁMARA



PERMISO PARA USAR EL AUDIO

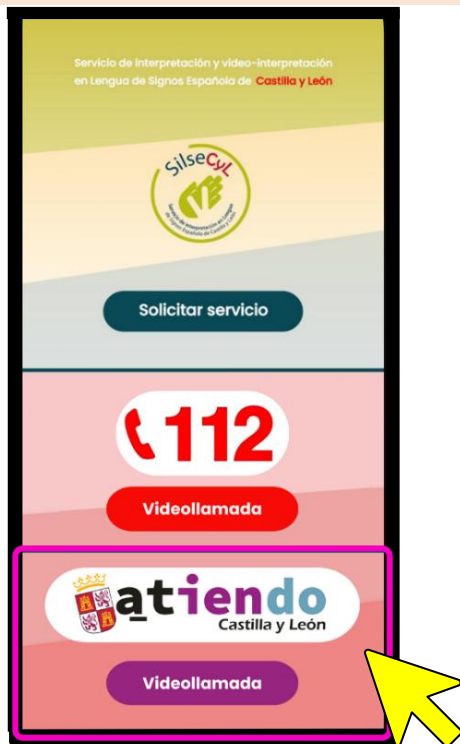


PERMISO PARA ACCEDER AL ALMACENAMIENTO



2. VIDEOLLAMADA A EMERGENCIAS 112/ Atiendo

Paso 1. PINCHAR EN 112/ATIENDO



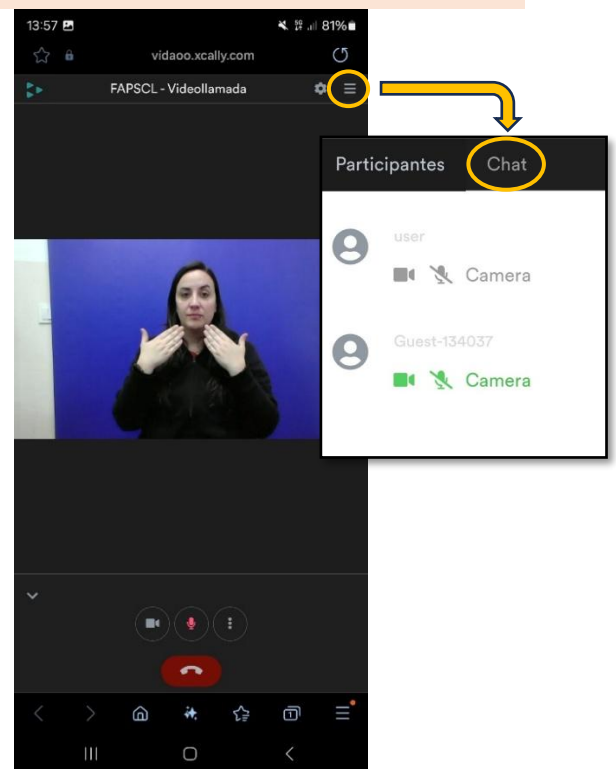
Paso 2. PINCHAR EN LA PANTALLA



Paso 3. ESPERAR AL AGENTE



Paso 4. INICIO DE VIDEOLLAMADA



Con SilseCyL puedes llamar directamente a emergencias 112 o al servicio Atiendo de forma gratuita y no hace falta que estés registrado previamente.



PARA USAR ESTE SERVICIO NO ES NECESARIO ESTAR REGISTRADO, SIGUIENDO LAS INDICACIONES DE LA [DIRECTIVA \(UE\) 2019/882, EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD](#)

2.1. Videollamada a emergencias

Cuando el usuario desde su dispositivo llame al **112**, de manera automática los servicios de Emergencia **recibirán su ubicación**.

Por lo tanto, el usuario previamente deberá **aceptar compartir su geolocalización** en la app.

Al inicio de la videollamada, aparecerá un mensaje diciendo “Esperar a que otros participantes se unan a la reunión”. En el momento en que un videointérprete quede libre, atenderá la llamada, contactará con emergencias 112 e interpretará la conversación. Es importante tener en cuenta que habrá **demora** en la conversación, puesto que el intérprete tiene primero que escuchar a la persona con discapacidad auditiva para trasladar el mensaje a los servicios de Emergencia y viceversa.

Durante la llamada, el usuario puede comunicarse con el videointérprete a través de chat si así lo prefiere.

En caso de que la **videollamada se corte**, el intérprete intentará volver a ponerse en contacto con la persona usuaria, que le habrá facilitado su **número de teléfono** al comienzo de la videollamada.

“Buenos días/tardes/noches, le llamo desde SilseCyl (Servicio de Interpretación y vídeo-interpretación en Lengua de Signos Española de Castilla y León). Hay una persona con discapacidad auditiva que desea contactar con Emergencias, le paso la llamada y yo le iré interpretando la conversación”.

Mientras te estén haciendo preguntas, la ayuda ya está en camino, así que no tengas prisa por colgar la llamada, intenta mantener la calma en todo momento.

2.2. Videollamada a Atiendo

El usuario también podrá llamar al servicio virtual Atiendo **de manera gratuita y sin necesidad de estar registrado previamente. En este caso no queda rastro del lugar desde el que se ha realizado la videollamada.** El procedimiento es el mismo: Al inicio de la videollamada, aparecerá un mensaje diciendo “Esperar a que otros participantes se unan a la reunión”. En el momento en que un videointérprete quede libre, atenderá la llamada, contactará con el servicio Atiendo e interpretará la conversación.

Es importante tener en cuenta que habrá **demora** en la conversación, puesto que el intérprete tiene primero que escuchar a la persona con discapacidad auditiva para trasladar el mensaje a las agentes del servicio de Atiendo y viceversa.

Durante la llamada, el usuario puede comunicarse con el videointérprete a través de chat si así lo prefiere. En el caso de que la **videollamada se corte**, el intérprete intentará volver a ponerse en contacto con la persona usuaria, que le habrá facilitado su **número de teléfono** al comienzo de la videollamada.

“Buenos días/tardes/noches, le llamo desde SilseCyL (Servicio de Interpretación en Lengua de Signos Española de Castilla y León). Hay una persona con discapacidad auditiva que desea contactar con Atiendo, le paso la llamada y yo le iré interpretando la conversación”.

2.3. Submenú de la app:

En el paso 2, abajo, se observa un submenú desde el que se puede acceder a los manuales de uso.



2.4. ¿Cómo se comunican Emergencias 112 o Atiendo con la persona con discapacidad auditiva y/u otros problemas de comunicación?

En el caso de que algún agente de Emergencias o de Atiendo quiera contactar con una persona que presente estas características, podrán llamar al siguiente **número fijo: (983 164 731)** desde cualquier teléfono y le **atenderá un intérprete**. En el momento en el que quede libre, cogerá la llamada e intentará **ponerse en contacto con esa persona a través de una videollamada** e interpretará la **conversación con el agente**.

“Buenos días/tardes/noches, gracias por contactar con SilseCyL (Servicio de Interpretación y vídeo-interpretación en Lengua de Signos Española de Castilla y León). Dígame con qué persona desea contactar y yo le interpretaré la conversación”.

En el caso de las **videollamadas** y **llamadas de voz** que entren desde **Emergencias 112** o **Atiendo**, tendrán prioridad respecto al resto, por lo que el intérprete **siempre** atenderá éstas **primero**.

Si el **intérprete** está **ocupado** en otra **videollamada** o **llamada de voz** de cualquiera de los **servicios de SilseCyL** y no hay más intérpretes disponibles, está autorizado a **finalizar la llamada** en curso y retomar el contacto cuando finalice la llamada a Emergencias 112 o a Atiendo.

IMPORTANTE:

El intérprete nunca guardará ningún dato de la llamada, incluido el número de contacto de la persona alertante.

Los datos que se faciliten se recogerán en una pizarra blanca que se borrará una vez finalice la llamada y no será posible volver a recuperarlos.

Proyecto financiado por:

Unión Europea Next Generation EU, Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Gobierno de España, Gerencia de Servicios Sociales, Junta de Castilla y León.

Subproyecto número 13 “Instalación de equipamientos tecnológicos que promuevan el acceso inclusivo a centros y servicios” del Convenio de Colaboración suscrito entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Junta de Castilla y León el 27 de agosto de 2021.

Línea de inversión I3: Plan España País Accesible, del Componente 22 <<Plan de choque para la economía de los ciudadanos y refuerzo de las políticas de inclusión>> del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia.

Objetivo 326 Proyectos de mejora de la accesibilidad de acuerdo con lo dispuesto en la Decisión de Ejecución del Consejo (Council Implementing Decision-CID) relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de, 13 de julio de 2021.

Servicio proporcionado por:



APP desarrollada por:

Cestel