



<https://silsecyl.es>
fapsci@fapsci.org
983 20 26 20



+ información

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

**APP
SILSECYL**

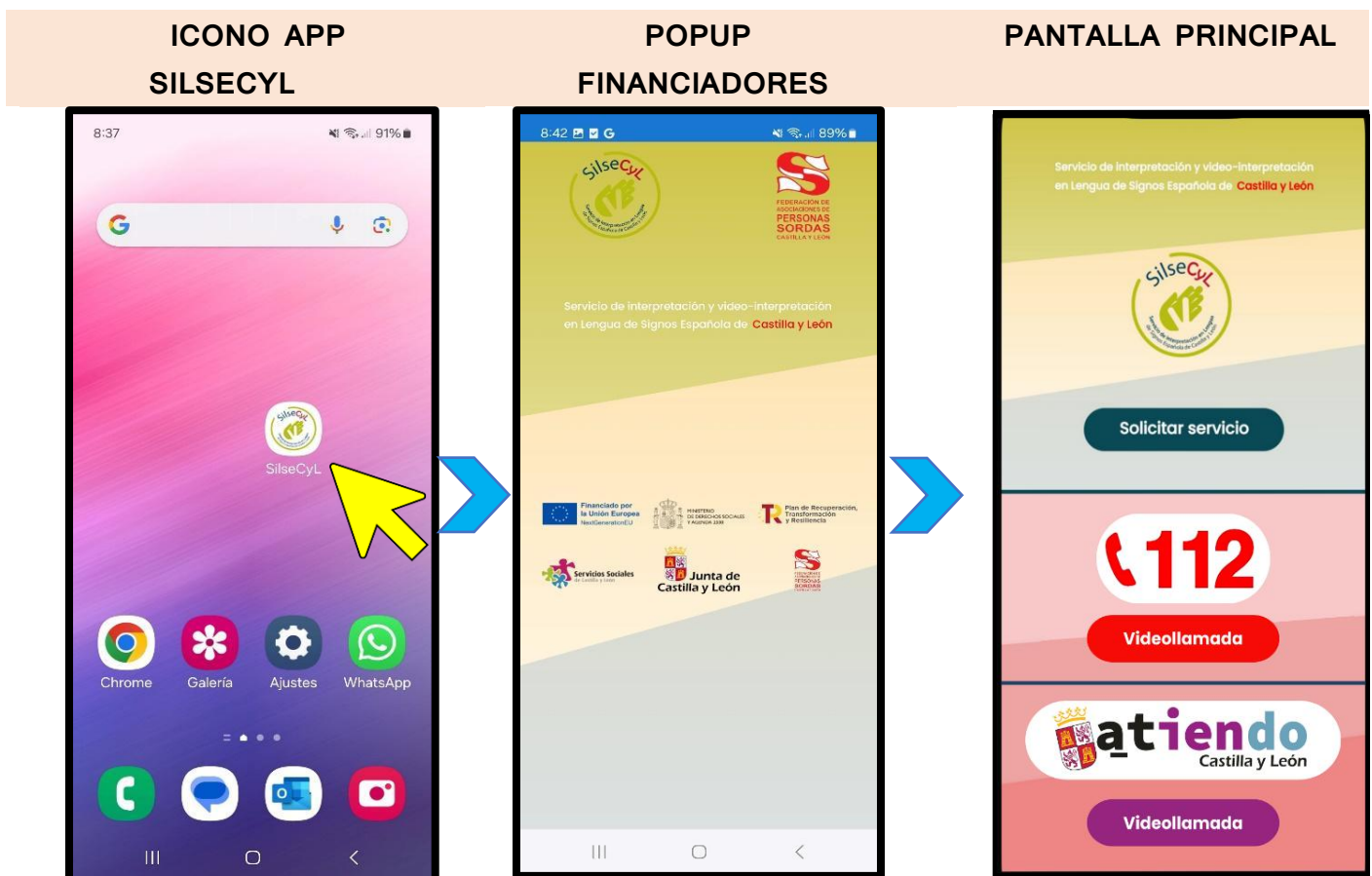


Contenido

1.	LA APLICACIÓN: SILSECYL	3
1.1.	Servicios de SilseCyL	5
	• No estoy registrado en SILSECYL: ¿Cómo me doy de alta como nuevo usuario?	7
	• Recuperación de contraseña	11
1.1.1.	Solicitar intérprete de LSE	13
	• Visualización de servicios solicitados y realizados	16
1.1.2.	Videollamada a través de SILSECYL.....	18
	1.1.2.1. ¿Cómo se comunica la persona oyente con la persona con discapacidad auditiva?	19
1.1.3.	Llamada de voz a una persona con discapacidad auditiva.....	20
1.1.4.	Videollamada a Emergencias 112 / Atiendo	21

1. LA APLICACIÓN: SILSECYL

Se desarrolla la siguiente aplicación para que cualquier usuario pueda acceder a todos los servicios que se detallan en este manual desde su dispositivo móvil, a través de un videointérprete de lengua de signos de SilseCyL. El videointérprete contactará con el número de teléfono al que el usuario quiera llamar e interpretará la conversación. Con esta aplicación, **la comunicación puede ser a través de voz, texto y/o vídeo, sincronizados simultáneamente, en tiempo real**, 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.



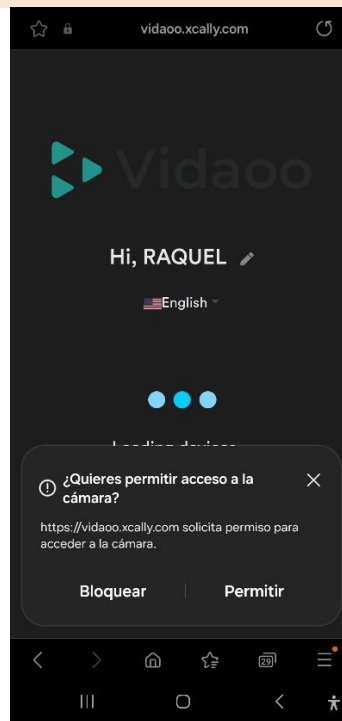
La pantalla principal se divide en dos partes: la parte inferior es para hacer videollamada a emergencias 112 y a Atiendo, y la parte superior para realizar el resto de los servicios con SilseCyL. Cuando se descarga la aplicación y se abre por primera vez, te pide una serie de **permisos que hay que 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”:

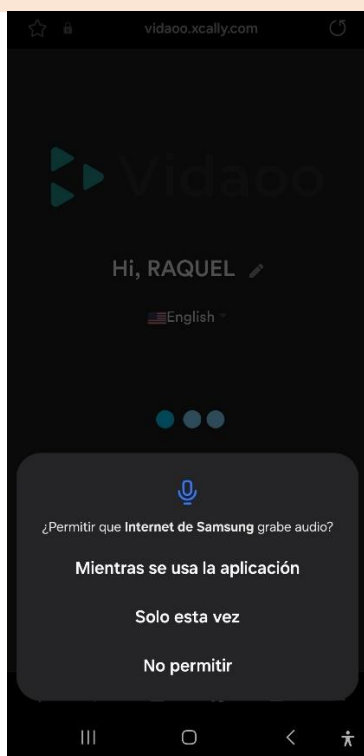
PERMISO PARA COMPARTIR TU UBICACIÓN



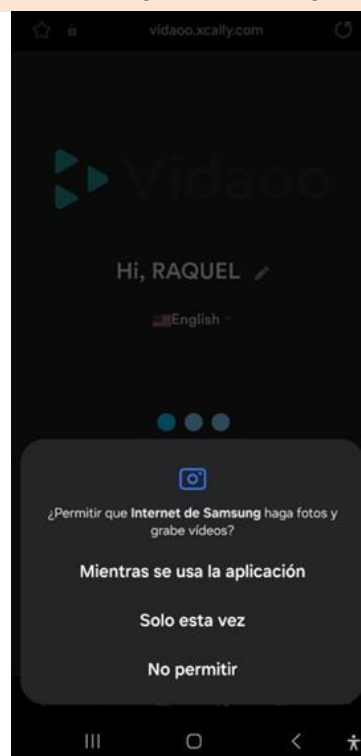
PERMISO PARA USAR LA CÁMARA



PERMISO PARA USAR EL AUDIO



PERMISO PARA ACCEDER AL ALMACENAMIENTO



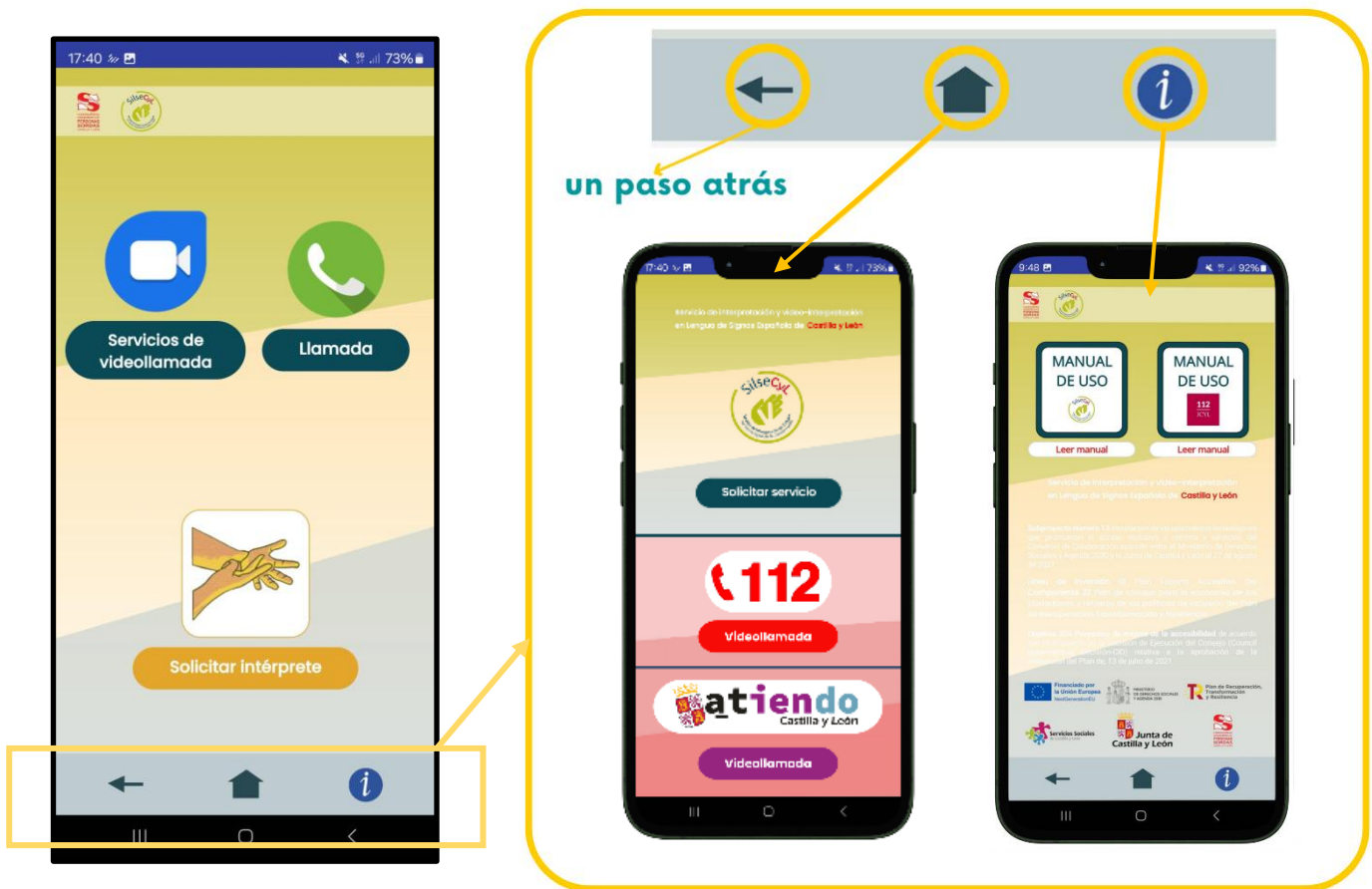
1.1. Servicios de SilseCyL

La pantalla principal se divide en **dos partes**: centrándonos en la parte superior, su función es para realizar el resto de los servicios con SilseCyL, que no sean llamadas a Emergencias 112 o a Atiendo. Estos servicios son:



- Para hacer una videollamada al servicio de emergencias 112 o a Atiendo **no hace falta estar registrado previamente. Para las llamadas al 112 se activa la geolocalización, pero para las de Atiendo no.**
- Para el resto de los servicios se requiere estar registrado previamente en SilseCyL.

En todas las pantallas el usuario tiene un menú que le permitirá ir una ventana hacia atrás, ir directamente a la página de inicio y acceder a los manuales de uso:

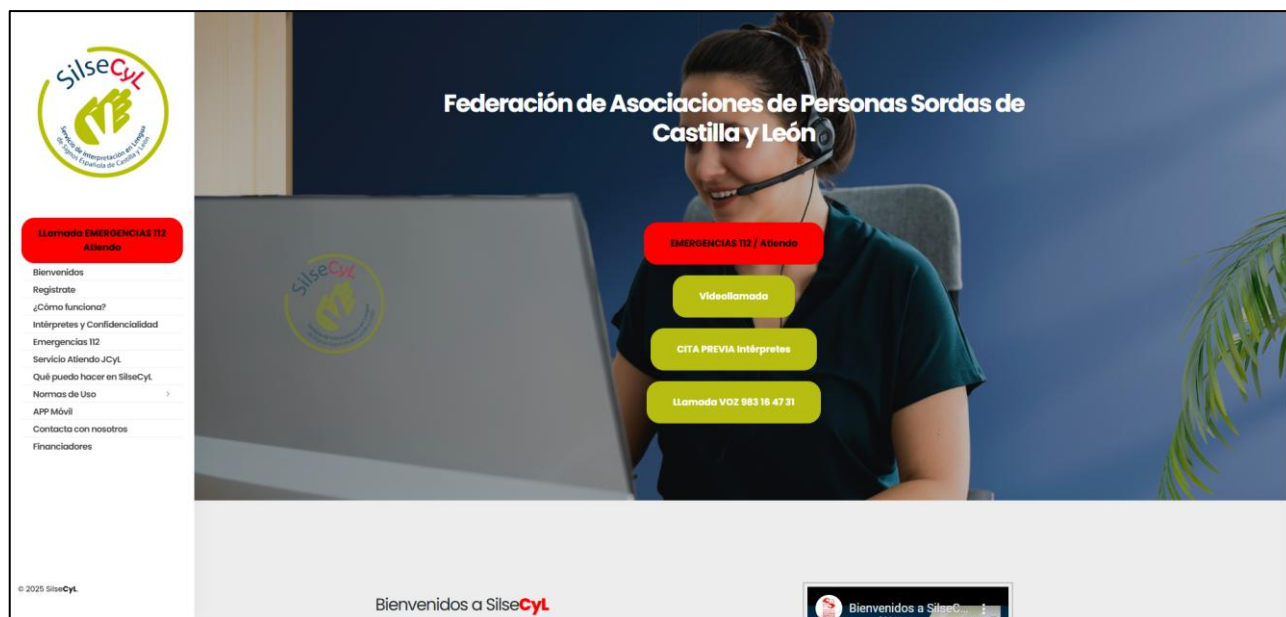


- **No estoy registrado en SILSECYL: ¿Cómo me doy de alta como nuevo usuario?**

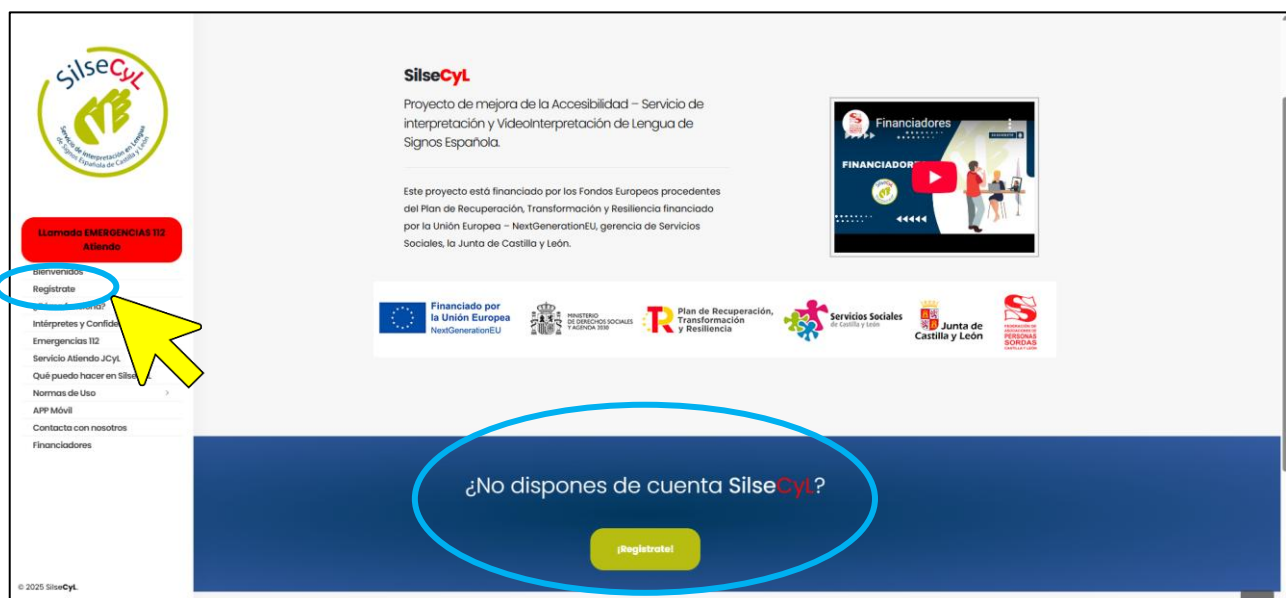
Puedes darte de alta a través de dos sitios: desde la web o desde la app.

Darse de alta desde la web:

Paso 1: Entra en la web www.SILSECYL.es :



Paso 2: Busca el botón “Regístrate!” al final de la página web o en el lateral izquierdo:



Paso 3: Rellena los siguientes campos con tus datos personales:

Por favor, completa los siguientes campos para crear tu usuario.

SILSE principal (*) Seleccionar Tipo de usuario (*) Seleccionar

Nombre (*) Sexo (*) Seleccionar

Correo electrónico (*) Teléfono (*)

Tipo de documento (*) Seleccionar Número de documento (*)

Año de nacimiento (*) Código Postal (*)

Menor de 14 años Normas de Uso

He leído, acepto y entiendo las Normas de Uso

Política de Privacidad

He leído, acepto y entiendo la Política de Privacidad

Cerrar

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

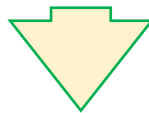
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Servicios Sociales de Castilla y León

Junta de Castilla y León

FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE PERSONAS SORDAS CASTILLA Y LEÓN



Por favor, completa los siguientes campos para crear tu usuario.

SILSE principal (*) Seleccionar Tipo de usuario (*) Seleccionar

Nombre (*) Sexo (*) Seleccionar

Correo electrónico (*) Teléfono (*)

Tipo de documento (*) Seleccionar Número de documento (*)

Año de nacimiento (*) Código Postal (*)

Menor de 14 años Normas de Uso

He leído, acepto y entiendo las Normas de Uso

Política de Privacidad

He leído, acepto y entiendo la Política de Privacidad

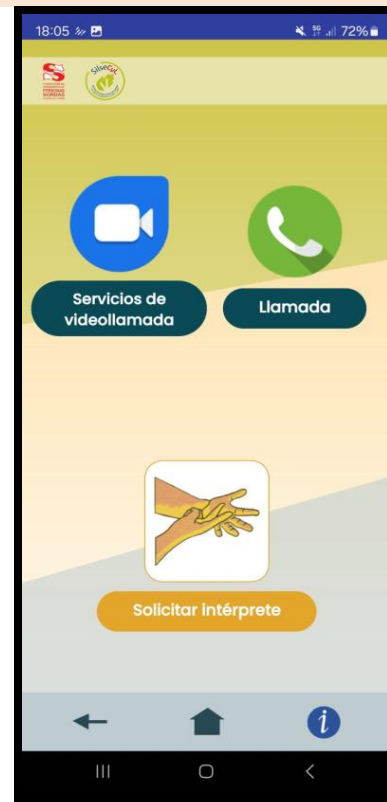
Cerrar

Darse de alta desde la app:

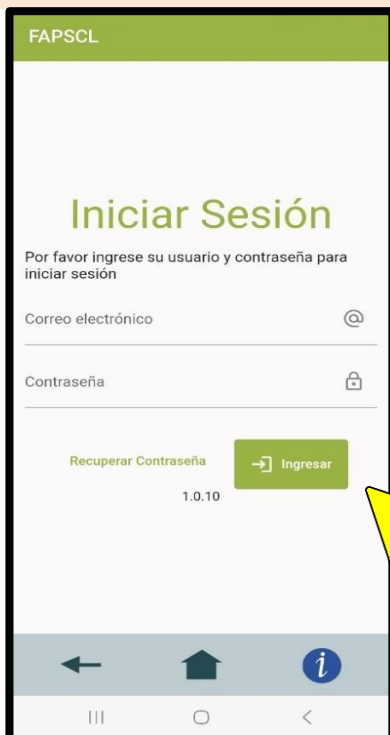
Paso 1. PINCHAR EN SILSECYL



Paso 2. PINCHAR SOLICITAR INTÉRPRETE



Paso 3. ¿NO TIENES USUARIO? CREAR USUARIO



Paso 4. RELLENAR LOS DATOS

Por favor, completa los siguientes campos para crear tu usuario.

SILSE principal (*)
Seleccionar

Tipo de usuario (*)
Seleccionar

Nombre (*)

Sexo (*)
Seleccionar

Correo electrónico (*)

Teléfono (*)

Tipo de documento (*)
Seleccionar

Número de documento (*)

Año de nacimiento (*)

Código Postal (*)

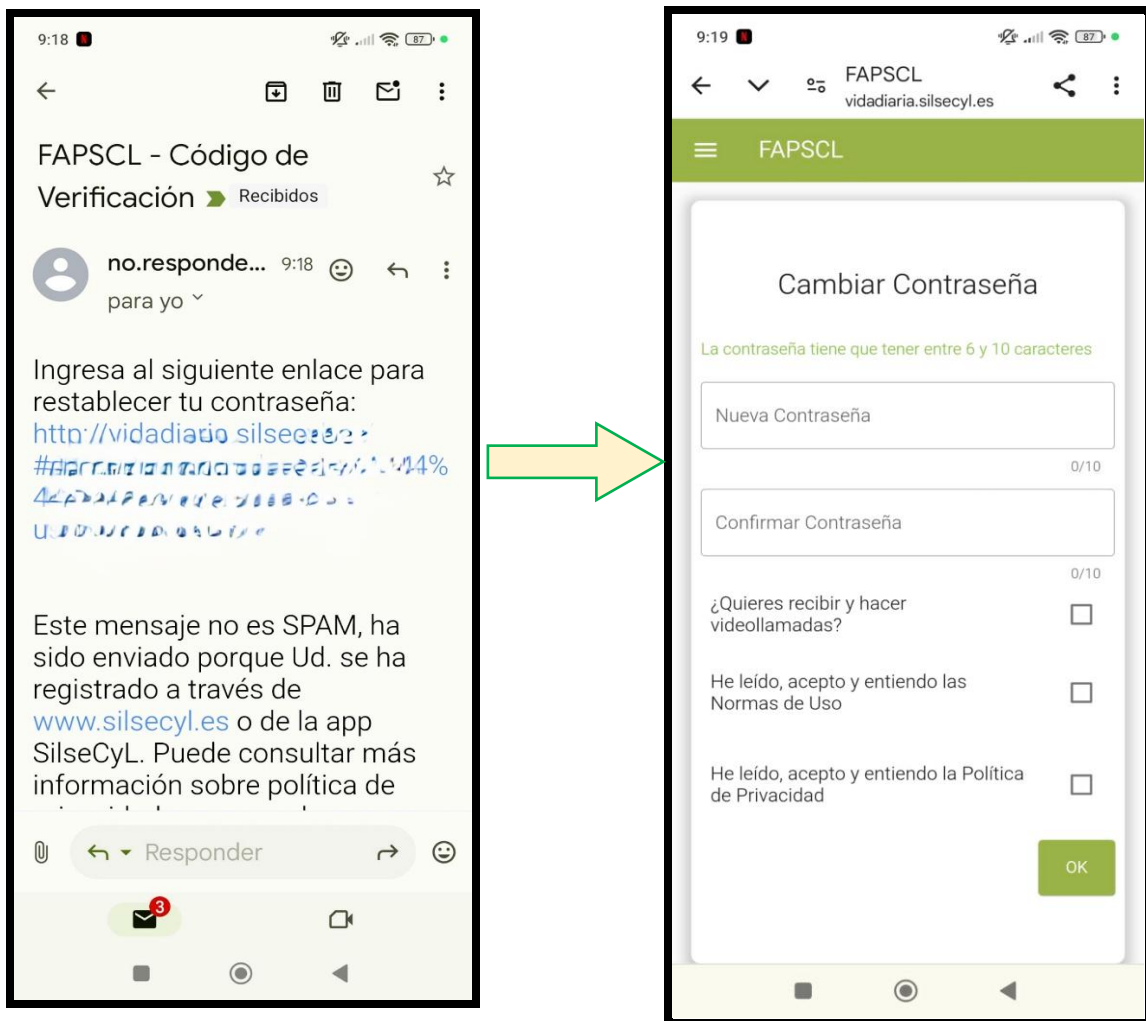
Menor de 14 años

Normas de Uso
He leído, acepto y entiendo las Normas de Uso

Política de Privacidad
He leído, acepto y entiendo la Política de Privacidad

Crear

Último paso: tanto si creas usuario desde la web como desde la app, debes revisar tu correo electrónico y entrar en el enlace enviado. Si no te llega ningún email a la bandeja de entrada, revisa la carpeta de SPAM y de correo electrónico no deseado. Este enlace te derivará a una pantalla donde puedes introducir una contraseña de entre 6 y 10 caracteres (pueden ser números, letras, símbolos y signos de puntuación, exclamación...):

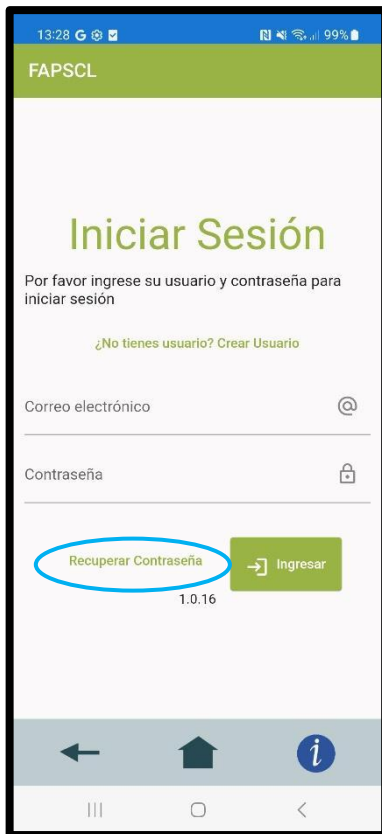


- **Recuperación de contraseña**

Para recuperar la contraseña es necesario el **correo electrónico**. Se le va a enviar un enlace en el cual hay que pinchar y le va a redirigir a una pantalla para que introduzca su nueva contraseña.

Los pasos a seguir son los siguientes:

PASO 1: RECUPERAR CONTRASEÑA



PASO 2: INTRODUCIR TU CORREO ELECTRÓNICO



PASO 3: REVISAR CORREO ELECTRÓNICO Y ENTRAR AL ENLACE ENVIADO



PASO 4: INTRODUCIR NUEVA CONTRASEÑA

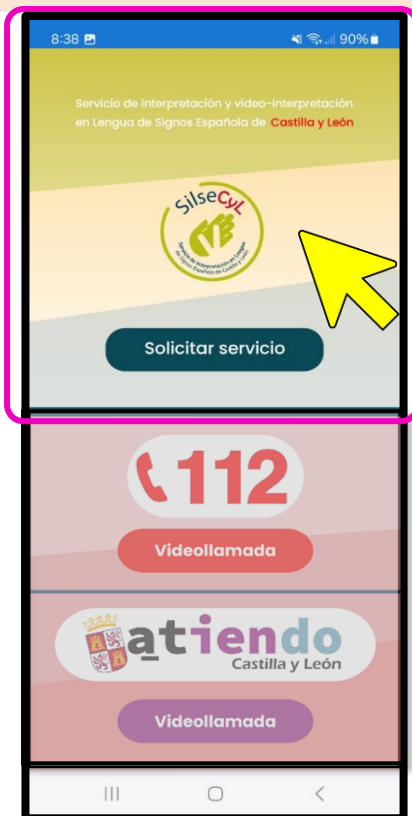


1.1.1. Solicitar intérprete de LSE

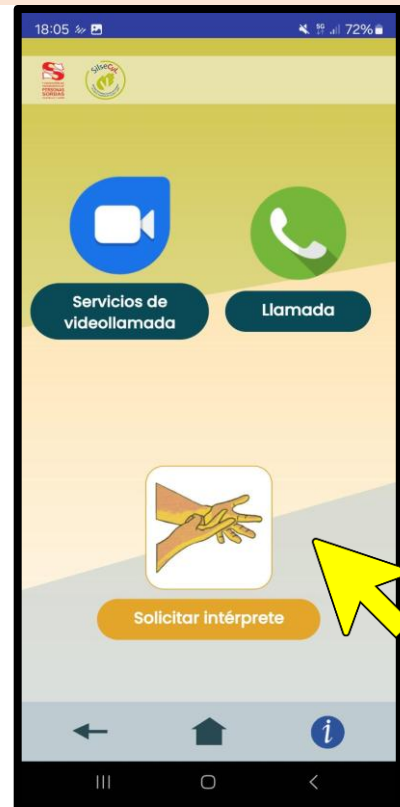
En esta sección, todos los usuarios con discapacidad auditiva y/o problemas de comunicación y oyentes, pueden solicitar cita previa a los intérpretes de LSE. También pueden ver un listado de sus servicios ya solicitados y sus servicios realizados.

Para pedir una cita con un intérprete de LSE, el usuario deberá seguir los siguientes pasos:

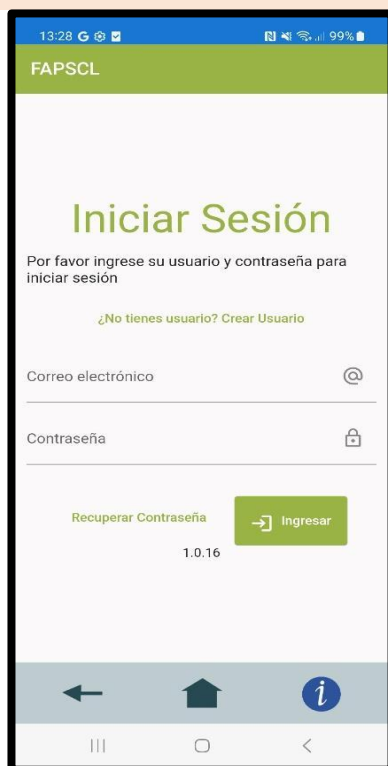
Paso 1. PINCHAR EN SILSECYL



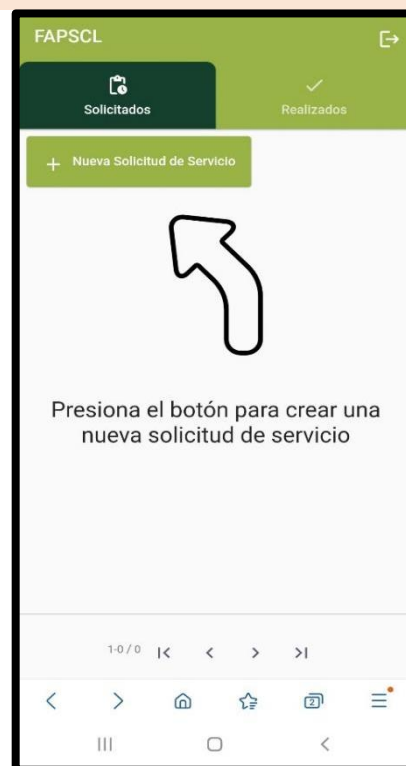
Paso 2. PINCHAR SOLICITAR INTÉRPRETE



Paso 3. INICIAR SESIÓN

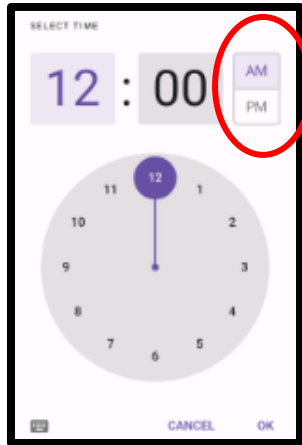


Paso 4. NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO



Al crear una nueva solicitud se le pide al usuario que especifique:

- El **tipo de servicio** que desea solicitar.
- **Fecha completa**: día, hora y duración.



Advertencia

En la hora seleccionar la indicación de AM o PM, dependiendo de si el servicio es hasta las 11:59 de la mañana (AM) o a partir de las 12:00 del mediodía (PM).

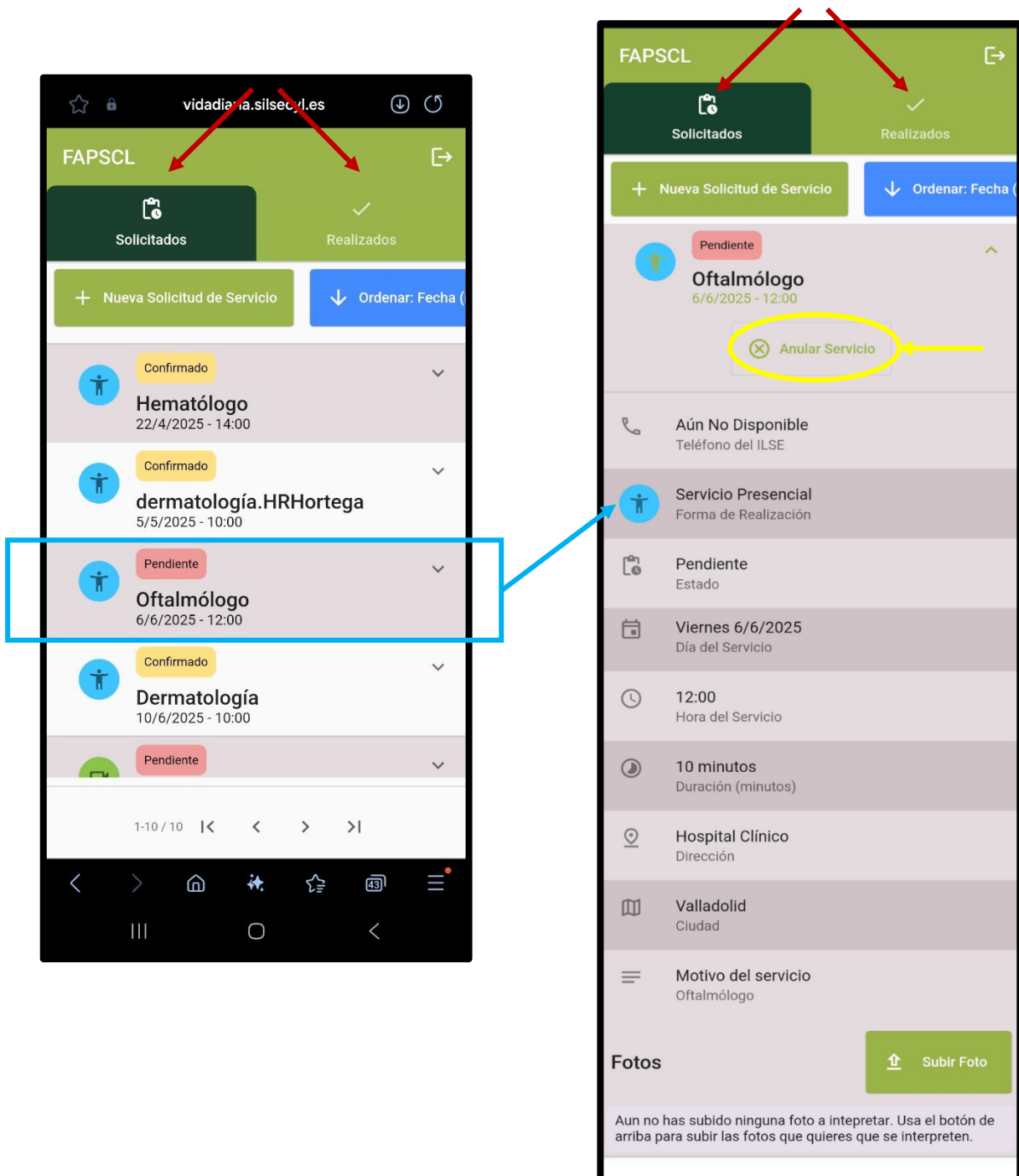
Si hay flexibilidad con el día y la hora, marcar opción “me da igual fecha” y/o “me da igual hora”.

- **Motivo**: Una breve descripción de la solicitud.
- **¿Dónde?**: Datos de la ubicación: nombre de la calle, número, si es un pueblo indicar cuál, etc.
- **Opcional**: subir **archivos** (por ejemplo, la foto de una carta que se necesita interpretar, la foto de una cita médica...).

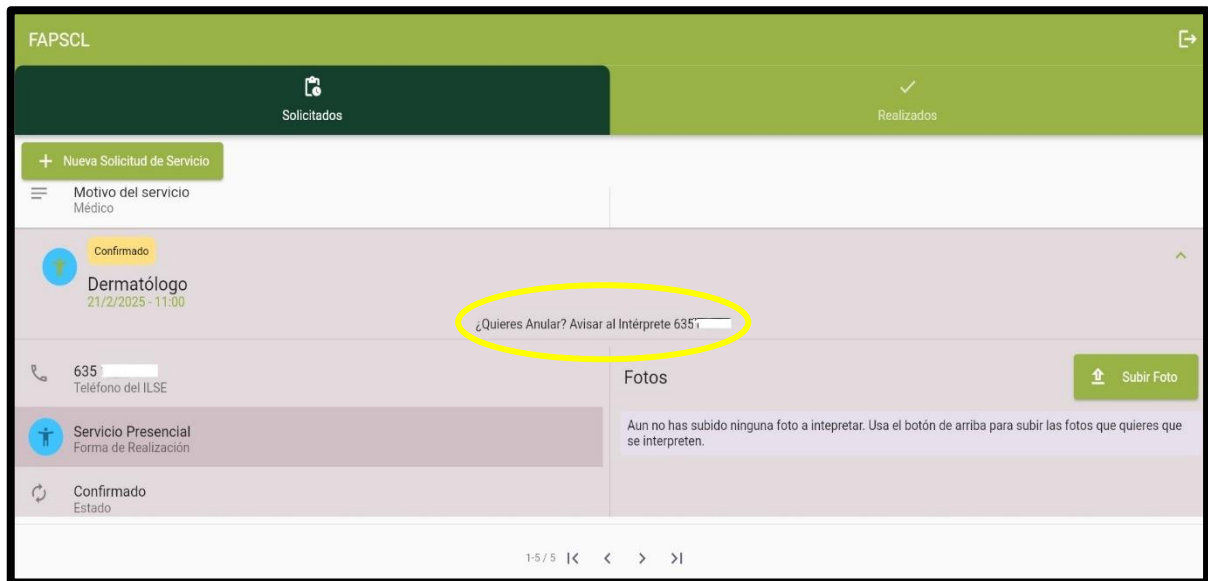
• Visualización de servicios solicitados y realizados

En la pantalla se pueden **ver dos pestañas**, una con el listado de los servicios que se han solicitado y otra con los servicios ya realizados. Se pueden ordenar desde los servicios con fecha más reciente a la más antigua y viceversa.

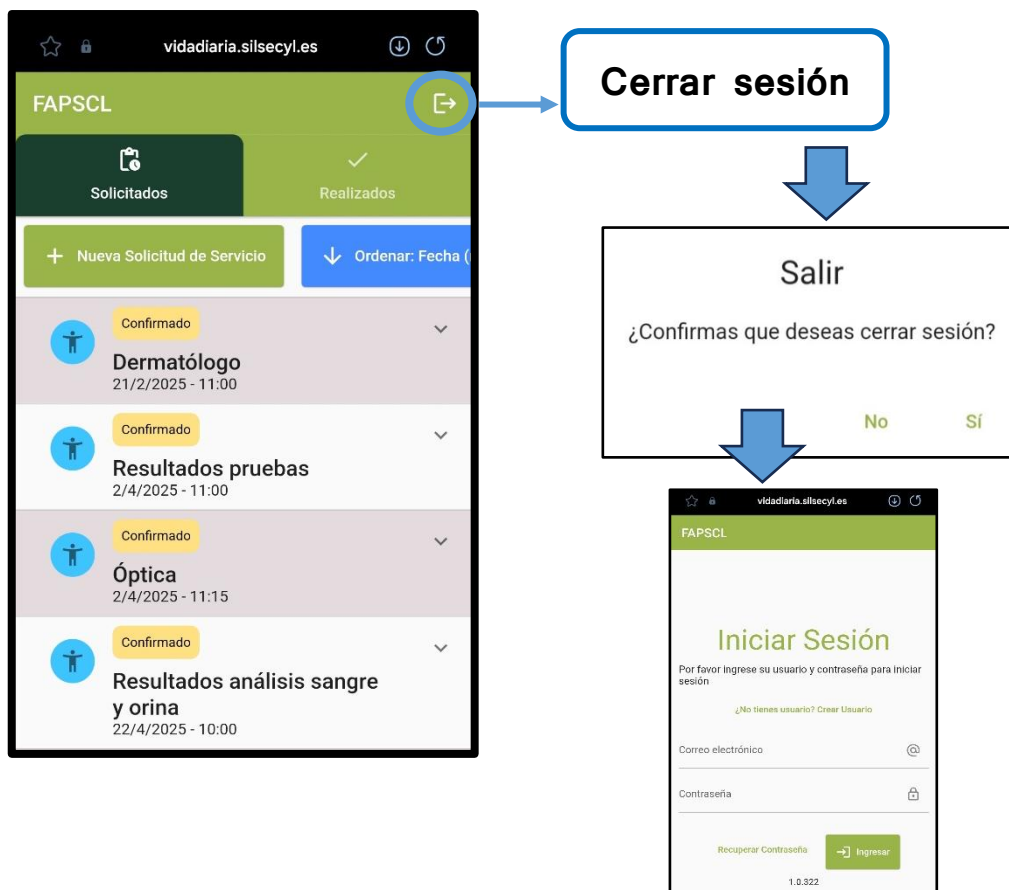
Cada servicio tiene un desplegable donde se pueden ver los detalles, y en el caso de los servicios que están **pendientes** de ser confirmados, hay un botón para anularlos.



En el caso de los servicios que ya están confirmados, el usuario tiene la opción de poder anularlo llamando al teléfono del intérprete.



Desde el apartado de “solicitar intérprete” también se puede cerrar sesión para salir de la aplicación.



1.1.2. Videollamada a través de SILSECYL

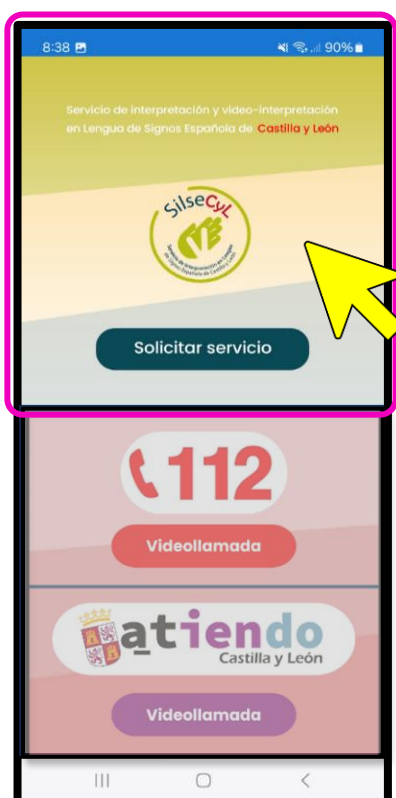
Para realizar una videollamada en ese mismo momento, a través de la aplicación, hay que estar registrado previamente en SilseCyl.

Cuando un intérprete quede libre, atenderá la llamada, contactará con el número al que el usuario desee llamar e interpretará la conversación.

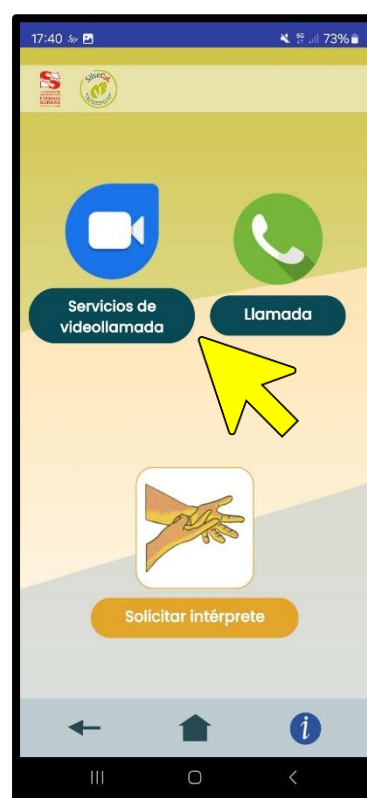
Durante la llamada, el usuario puede comunicarse con el videointérprete a través de chat si así lo prefiere.

Los pasos que tiene que dar son los siguientes:

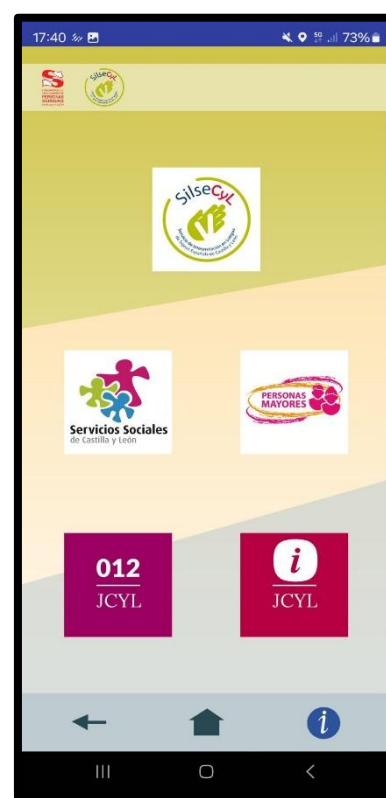
Paso 1. PINCHAR EN SILSECYL



Paso 2. PINCHAR EN VIDEOLLAMADA

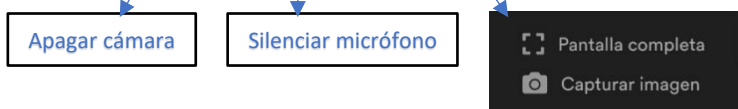


Paso 3. BOTONES VIDEOLLAMADA

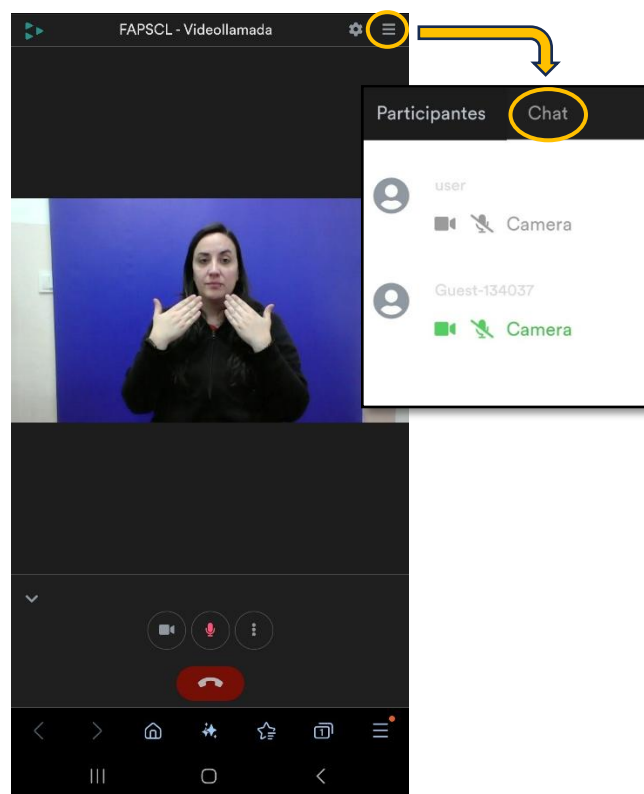


Como se ve en la imagen, en el paso 3, aparecen los botones para poder hacer videollamada a los servicios sociales de la Junta de Castilla y León, al 012, a los puntos de atención e información al ciudadano de la Junta de Castilla y León, al programa de mayores propio de la FAPSCL y a servicios de vida diaria.

Paso 4. ESPERAR AL AGENTE



Paso 5. INICIO DE VIDEOLLAMADA



1.1.2.1. ¿Cómo se comunica la persona oyente con la persona con discapacidad auditiva?

En el caso de que los servicios de la administración pública (o de la administración privada), quieran contactar con una persona con discapacidad auditiva y/o problemas de comunicación, podrán llamar al siguiente **número fijo: (983 164 731)** desde cualquier dispositivo móvil y le **atenderá un intérprete**. En el momento en el que quede libre, cogerá la llamada e intentará **ponerse en contacto con el usuario a través de una videollamada**.

1.1.3. Llamada de voz a una persona con discapacidad auditiva

Cualquier persona oyente, ya sea de forma personal o como entidad, puede contactar con una persona con discapacidad auditiva y/o problemas de comunicación a través de este servicio, para ello debe dar al botón de “llamada” y le aparecerá el número de teléfono donde contactar con el videointérprete de SilseCyL: **983 164 731**.

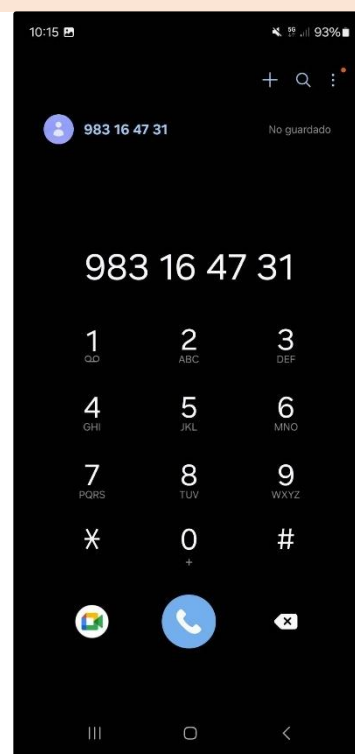
Paso 1. PINCHAR EN SILSECYL



Paso 2. PINCHAR EN LLAMADA

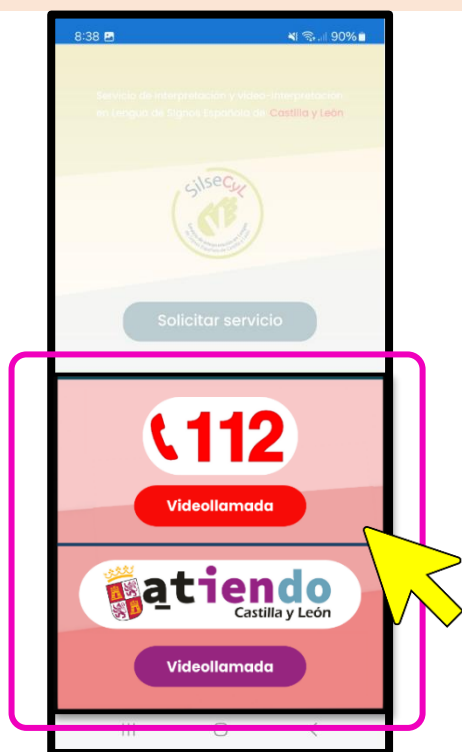


Paso 3. POPUP



1.1.4. Videollamada a Emergencias 112 / Atiende

Paso 1. PINCHAR EN 112 JCYL/ Atiende



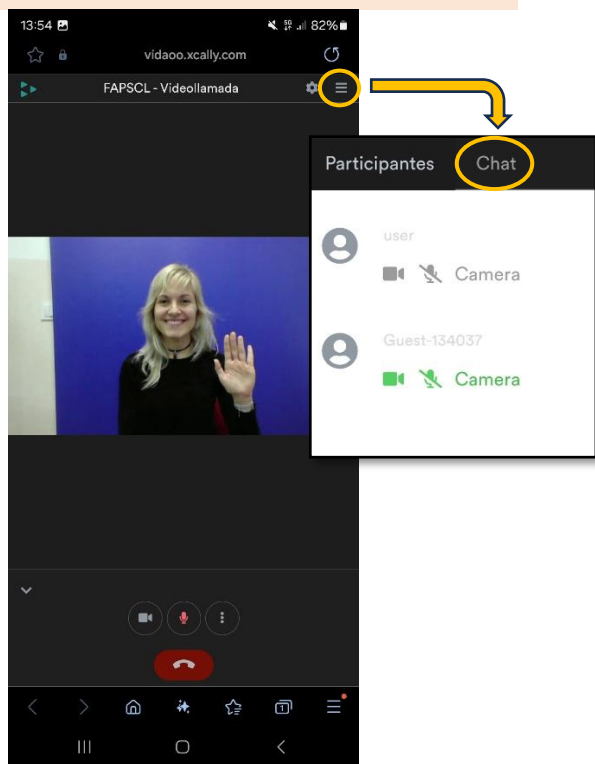
Paso 2. PINCHAR EN LA PANTALLA



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.**

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 y/o problemas de comunicación 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 el usuario, que le habrá facilitado su **número de teléfono** al comienzo de la videollamada.



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

Mientras el agente del 112 te esté haciendo preguntas, la ayuda ya está en camino, así que no tengas prisa por colgar la llamada, intenta mantener la calma en todo momento.

El usuario también podrá llamar al servicio virtual Atiendo **de manera gratuita y sin necesidad de estar registrado previamente. En este caso no quedará 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.

“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 ustedes, le paso la llamada y yo le iré interpretando la conversación”.

En el caso de que algún agente de **Emergencias 112** o de **Atiendo** necesite **contactar con una persona con discapacidad auditiva y/o problemas de comunicación**, podrá llamar al número fijo: **(983 164 731)** desde cualquier teléfono y le **atenderá un intérprete.**

En el momento en que un **intérprete** quede libre, atenderá la llamada e intentará **ponerse en contacto con el usuario a través de una videollamada.** A continuación, interpretará la conversación con el agente.

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 teléfono 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.

En el paso 2, abajo aparece el siguiente submenú:



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 