



DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



Félix Estrada Catoira, 3 Bajo Dcha. 15007 A CORUÑA Teléfono: 981 16 93 36 Fax 981 15 43 16 faxpg@faxpg.es www.faxpg.es

SI NECESITAS INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS, TEN EN CUENTA...

1. En qué HORARIO puedes solicitar intérprete

De Octubre a Mayo:

DE LUNES A JUEVES

09:00- 14:00 y 16:30- 19:30

VIERNES

08:00- 15:00

De Junio a Septiembre

LUNES A VIERNES

08:00- 15:00



HORARIO



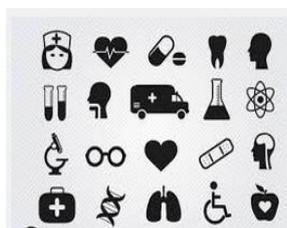
Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes

¿Es el mismo horario el de Solicitud que el de REALIZACIÓN de un servicio?

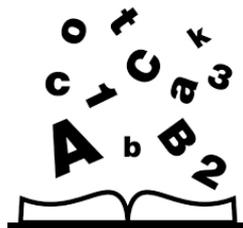
No es el mismo horario, aunque los servicios deben desarrollarse dentro del **HORARIO** del SILSE-GI.

Fuera del horario laboral se permite aquellos servicios que cumplan las siguientes condiciones:

- Que se soliciten como mínimo con 1 día de antelación, dentro del horario laboral, a la realización del mismo.
- Y cuya temática sea:



SANITARIA



EDUCATIVA



LABORAL

EXCEPCIÓN en horario de verano, se valorará la cobertura de Consultas de abogacía fuera del horario del SILSE, siempre y cuando cumplan con el requisito de antelación mínima.

El resto de servicios que no cumplan lo anterior, se cubrirán los que considere el equipo de ILSE- GI como, inaplazables o la persona que solicita no pueda en otro horario.

2. ¿Qué TIPO de servicios cubre el SILSE-GI?

Servicios básicos y puntuales de la vida diaria que no supongan continuidad. Ver “Tipología de servicios”

2.1 Modalidades de prestación:

Servicios PRESENCIALES: ILSE y la PS/PSC acuden al lugar del servicio.

Servicios SEMIPRESENCIALES: La PS/PSC acude al lugar del servicio y se conecta por BILDTEC con el/la ILSE.

Servicios TELEFÓNICOS: La PS/PSC desde la agencia SILSE puede realizar una llamada o, antes de acudir, puede preguntar a través de las vías de solicitud o contacto del SILSE si están en la agencia.

También puede usar el BILDTEC-SILSE Agencias para hacer una videollamada*.

*Desde el teléfono de la FAXPG/Agencia, se podrán hacer únicamente llamadas a móviles, fijos nacionales y a las líneas 800 y 900 (autonómicos gratuitos). Los números de tarificación especial no están permitidos (118. 704, 801, 802... 901, 902,903...etc.)



SERVICIOS PRESENCIALES

- Reserva de ILSE , con solicitud previa.



SERVICIO SEMIPRESENCIALES

- Reserva de ILSE , con solicitud previa.
- BILDTEC Agencias (QR directorio).



SERVICIOS TELEFÓNICOS

- Sin solicitud previa.
- Agencia SILSE.
- BILDTEC de agencias (QR directorio).





3. ¿De qué FORMA puedes solicitar un servicio?

Presencialmente, a través de Intérprete o tablet de agencia

Telefónicamente, 981169336 y te pasarán con la agencia más próxima al servicio

SMS: 672 012 222

Email: solicitudsilse@faxpg.es

WEB: Formulario. <https://faxpg.wufoo.com/forms/solicitud-de-silsegi/>

Tablet, en la finalización de un servicio.

BILDTEC de Agencia más cercana a la realización de tu servicio.
<https://www.faxpg.es/directorio-contacto-servicio-silse-videointerpretacion-es.html>

Whatsapp: 672 012 222

4. ¿Qué DATOS son necesarios para pedir un servicio?

DATOS SOLICITANTE

- Nombre y Apellidos/ Entidad
- DNI/CIF

DATOS DEL SERVICIO

- Fecha
- Hora y duración aproximada
- Dirección (calle, nº, ciudad y provincia)
- Entidad a la que se acude
- Tema del servicio y Tipo de gestión/consulta.
- Confirmación, según la solicitud o indicación expresa.
- Más servicios a continuación (llamadas u otros)

Recuerda que no se puede elegir intérprete, irá quien el equipo considere más adecuado.

La primera vez que pides un SILSE en la FAXPG hay que darse de ALTA, te solicitarán los datos necesarios para formalizarla.

Cuando cambies algún dato, dirección, email, teléfono móvil u otros, por favor avísanos para tener tu información actualizada.

5. ¿Cómo SABES que tienes intérprete para tu cita?



Contestaremos en 24 horas laborales, según el horario del SILSE-GI (fin de semana y festivos excluidos)

La comunicación se hará por la misma vía de solicitud, salvo otra indicación.

La respuesta puede ser:

SI CONFIRMA

CONSULTA, sobre posibilidad de cambio de fecha y/u hora.

En este caso la primera consulta se hará cumpliendo el plazo, 24horas, pudiéndose alargar la comunicación así como la confirmación.

NO CONFIRMA, ILSE está ocupado. Se te OFRECERÁN ALTERNATIVAS en días/horas.*

NO CONFIRMA por no cumplir con la normativa*

*En los casos en los que no haya disponibilidad, puedes solicitar un presupuesto solicitudsilse@faxpg.es

Cuando la vía de respuesta lo permita se adjuntará un video signado.



6. EL DÍA DEL SERVICIO...

Intérprete:



-Acudirá con 5 minutos de antelación, tenlo presente para no pedir su presencia mucho antes.

-Portará su acreditación en un lugar visible.

-Si no llegas, esperará 15 minutos.

-Llevará su tablet para ser firmada al término del servicio. Así como volantes u otros si fuese el caso.

Funciones:

Interpretar los servicios solicitados con antelación, de necesitar realizar una gestión no solicitada, se cubrirá en función de la disponibilidad en agenda y del horario laboral del SILSE- GI. **Nunca cubrirá documentación en tu nombre.**

PS/PSC/oyente:

- Si solicitas la presencia de intérprete, **ESPERA a que llegue**, si no necesitas el servicio, anula tu solicitud con antelación.
- Debes explicar su presencia como profesional de interpretación.
- Al finalizar, firmarás en la tablet y los registros necesarios.



En el caso de no acudir a un servicio recibirás un recordatorio, indicando que en otra ocasión anules el servicio con antelación para no perjudicar a otros usuarios. De repetirse esta situación podría valorarse por parte de Coordinación de SILSE-GI una penalización temporal.