

MANUAL DE USUARIO APP 112 CANARIAS



SUMARIO

Información básica.....	1
Configuración App.....	3
Diseño.....	3
Validación del teléfono	3
Datos personales y médicos (opcional).....	5
Avisar a (opcional)	6
Uso de la App	8
Llamar a 1-1-2.....	9
Avisar al 1-1-2 sin voz	11
Recibir avisos del 1-1-2	17
Preguntas frecuentes	18

Información básica

La App 112 Canarias surge ante la necesidad de facilitar el acceso al sistema de Emergencias, se trata de ampliar la puerta de entrada hacia el Teléfono Único de Emergencias 1-1-2, mediante un sistema que cada vez es más común entre la ciudadanía, como son las app, permitiendo la interacción y garantizando la atención de las demandas ante situaciones de emergencias.

Esta aplicación gratuita permite comunicarse con el 1-1-2 Canarias, mediante una llamada telefónica al 1-1-2 que envía tu posición GPS o, **en el caso de que no puedas hablar**, mediante un aviso sin voz que, además de enviar tu posición GPS, emplea iconos para seleccionar el tipo de emergencia y un chat de texto que también permite enviar fotografías de la emergencia.

De esta forma proporciona un mejor acceso al 1-1-2 para todos, incluyendo a las personas sordas, con discapacidad auditiva y/o del lenguaje, así como de aquellas personas que, por cualquier circunstancia, no puedan comunicarse con el 1-1-2 usando la voz en el momento de la emergencia.

La App 112 Canarias está disponible para smartphones con sistema Android. Una vez descargada, en caso de emergencia, se puede realizar una llamada al 1-1-2 aportando de una forma muy precisa la localización e incorporando otras utilidades para las emergencias.

Además, te permite recibir avisos con información de emergencias destacables que se están produciendo en la Comunidad Autónoma de Canarias, alertas y consejos de autoprotección. También puedes configurar la aplicación de modo que, cada vez que envíes un aviso de emergencia, el 1-1-2 Canarias pueda:

- Recibir los datos personales y los datos médicos que indiques, para mejorar la atención y gestión de tus avisos de emergencia.
- Avisar mediante mensaje SMS al contacto que indique.

Para tener en cuenta:

- Te recomendamos que tengas activada siempre la posición GPS de tu teléfono móvil para poder enviar tu posición en caso de emergencia.
- Una vez comunicado al 1-1-2 qué ocurre y dónde ocurre, ya es posible enviarte ayuda. Aunque te hagan más preguntas, los medios ya pueden estar de camino a auxiliarte.

La aplicación cumple con las siguientes funcionalidades:

- **Registro de datos personales y los datos médicos:** Datos personales y los datos médicos (opcional) que indique, para mejorar la atención y gestión de los avisos de emergencia.
- **Llamada de voz al 1-1-2:** Realizar llamadas de voz al 1-1-2, mediante un icono de llamada que será visible desde que se abra la app.
- **Llamadas sin voz al 1-1-2:** Realizar llamadas sin voz al 1-1-2, mediante un icono de llamada que será visible desde que se abra la app. Se podrá enviar y recibir mensajes de texto y seleccionar pictogramas según la demanda [habilitado especialmente para las personas sordas, con discapacidad auditiva o con discapacidad del lenguaje].
- **Envío de fotos:** Enviar imágenes del incidente.
- **Geolocalización:** Posición GPS actual, sólo en el caso de que se tenga instalada la app y previamente se haya activado esta opción en dispositivo móvil.
- **Aviso a persona de contacto:** Avisar mediante mensaje SMS al contacto que indique (opcional).
- **Recepción de avisos:** Recibir información de emergencias destacables que se están produciendo en la Comunidad Autónoma de Canarias, además de alertas y consejos de autoprotección.

Funciones	OBSERVACIONES
Registro de datos personales	Necesario insertar N.º teléfono
Llamada de voz al 1-1-2	Realizar llamadas
Llamadas sin voz al 1-1-2	Realizar llamadas sin voz (mensajería y pictogramas)
Envío de mensajería	Enviar y recibir mensajes de texto
Envío de fotos	Permite el envío de fotos
Geolocalización	Posición GPS
Aviso a persona de contacto	Permite avisar a un contacto seleccionado
Cobertura sin datos	Si no se dispone de datos no tiene funcionalidad
Recibir alertas	Los usuarios pueden recibir avisos
Registro de datos adicionales	Permite cumplimentar datos médicos

Configuración App

Diseño

La aplicación está diseñada para ser lo más dinámica e intuitiva posible, mediante un diseño e interfaz lo más manejable posible, esto implica que los usuarios no sientan dudas a la hora de interactuar y que se encuentren familiarizados por ser similar a otras apps de uso cotidiano.

Validación del teléfono

Una vez descargada e instalada, pulsa sobre el icono para abrir la app:

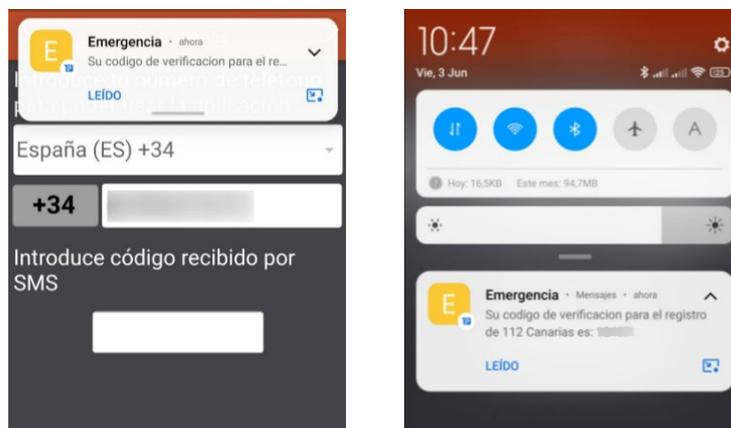


Se deben seguir los siguientes pasos para la validación del teléfono:

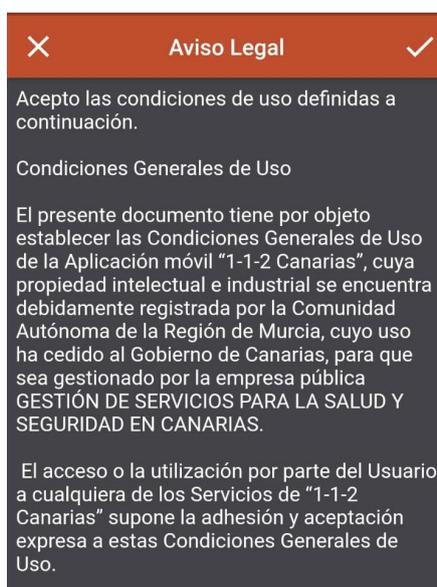
1. Introduce tu número de teléfono móvil para validar tu teléfono y así poder usar la app:



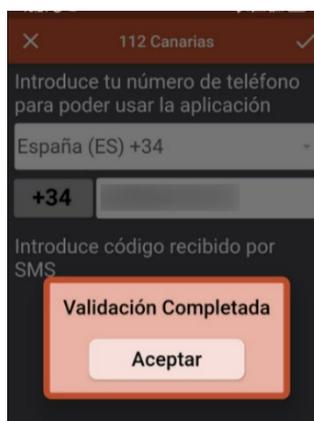
2. El servicio 1-1-2 te enviará un SMS con un código que debes confirmar:



3. Acepta el Aviso Legal:



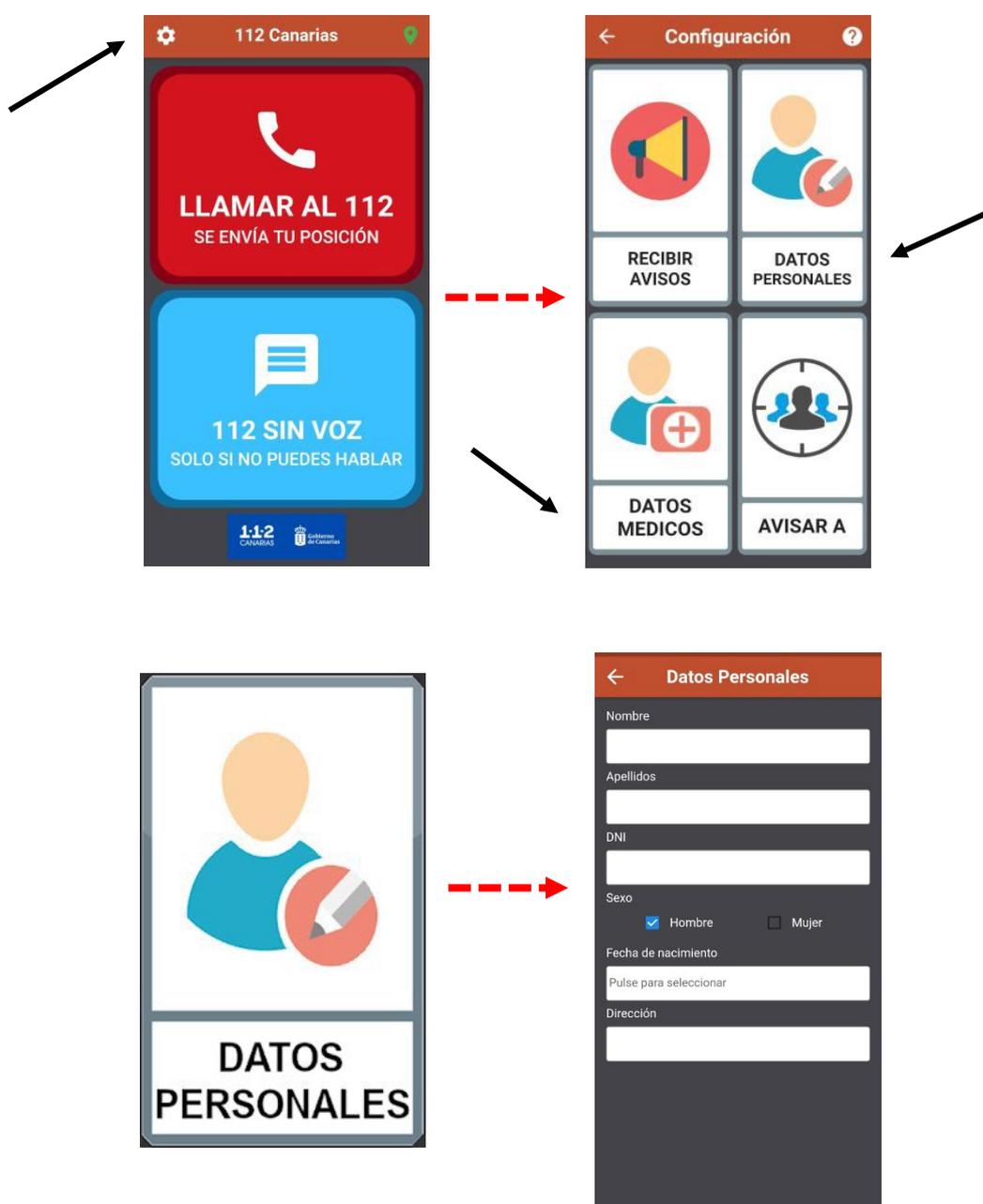
4. Acepta y ya puedes usar la App 112 Canarias:

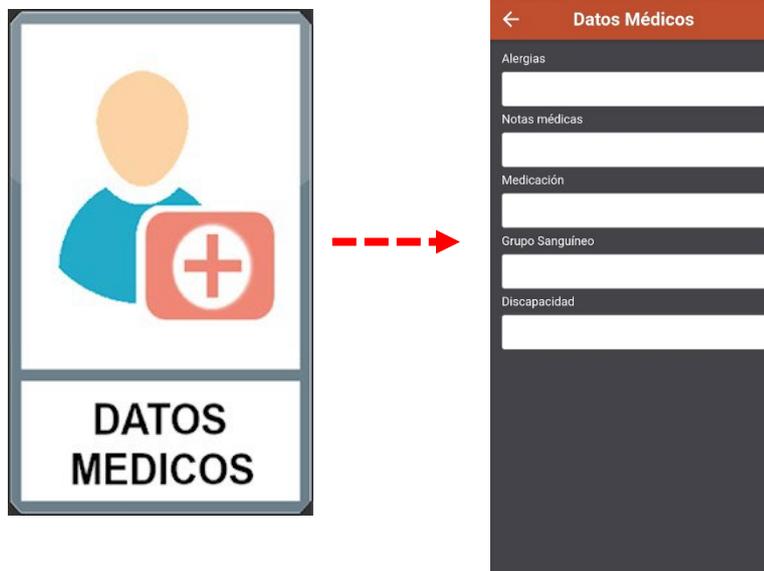


Datos personales y médicos (opcional)

Se puede configurar la aplicación de modo que, cada vez que avises al 1-1-2 Canarias, además de la posición GPS se envíe automáticamente los datos personales y los datos médicos que previamente se hayan introducido en la App, todo ello para mejorar la atención y gestión de las alertas de emergencia.

Se accede pulsando en el botón de configuración  situado en la parte superior izquierda:

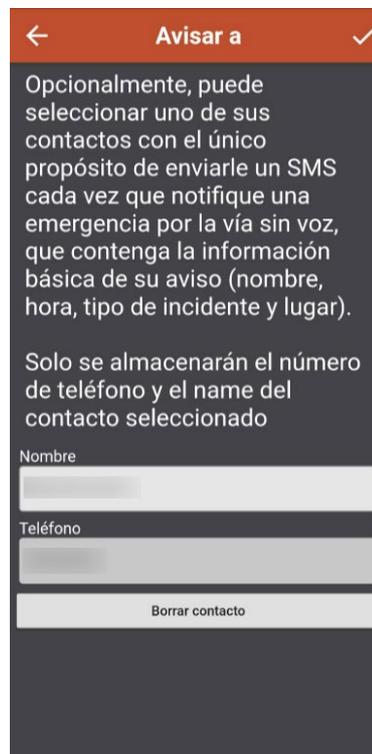
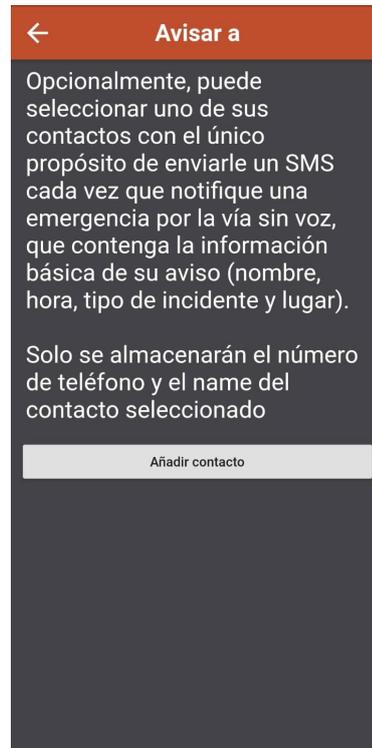




Avisar a (opcional)

La App permite introducir un contacto (nombre y número de teléfono móvil) para que se le envíe un mensaje SMS avisándole en el momento en que se comunique una emergencia al 1-1-2 Canarias.





Uso de la App

Al abrir la aplicación, le aparecerá la siguiente pantalla inicial :



(*) Hay 3 estados posibles de la posición de GPS representados por el icono que se visualiza en la parte superior derecha, que pueden ser:

-  Se ha obtenido tu posición GPS
-  Se está obteniendo tu posición GPS
-  No se ha podido obtener tu posición GPS

Junto con la llamada o aviso se envía al 1-1-2 la posición GPS actual del teléfono móvil, sólo en el caso de que se tenga previamente activada esta opción en el dispositivo.

Dependiendo del método de ubicación seleccionado en el teléfono móvil, éste puede usar GPS, wifi y/o redes móviles para estimar la ubicación precisa.

La posición precisa es una información muy valiosa para que el 1-1-2 Canarias pueda atender y gestionar mejor la llamada de emergencia. Por ello, se recomienda que se tenga activada siempre la posición GPS del teléfono móvil, para poder enviar la posición en caso de emergencia.

Llamar a 1-1-2

Se debe pulsar este botón si se necesita llamar al 1-1-2 Canarias para requerir, en caso de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos de seguridad y emergencias.



Junto con la llamada se envía al 1-1-2 la posición GPS actual del teléfono móvil, sólo en el caso de que se tenga previamente activada esta opción en el dispositivo.

Dependiendo del método de ubicación seleccionado en tu teléfono móvil, éste puede usar GPS, wifi y/o redes móviles para estimar la ubicación precisa.

La posición precisa es una información muy valiosa para que el 1-1-2 Canarias pueda atender y gestionar mejor la llamada de emergencia. Por ello, se recomienda que se tenga activada siempre la posición GPS del teléfono móvil.

Pasos a seguir para llamar al 1-1-2:

1. Arranca la app pulsando sobre su icono:



2. Pulsa el **botón rojo LLAMAR AL 1-1-2**:



3. Una vez establecida la comunicación, responde a las preguntas del Área de Operación de Demandas del 1-1-2 Canarias.

Avisar al 1-1-2 sin voz

Se debe pulsar este botón **sólo si no se puede hablar** y necesita avisar al 1-1-2 Canarias para requerir, en caso de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos de seguridad y emergencias.



Junto con la llamada se envía al 1-1-2 la posición GPS actual del teléfono móvil, sólo en el caso de que se tenga previamente activada esta opción en el dispositivo.

Dependiendo del método de ubicación seleccionado en tu teléfono móvil, éste puede usar GPS, wifi y/o redes móviles para estimar la ubicación precisa.

La posición precisa es una información muy valiosa para que el 1-1-2 Canarias pueda atender y gestionar mejor la llamada de emergencia. Por ello, se recomienda que se tenga activada siempre la posición GPS del teléfono móvil.

Pasos para seguir para llamar al 1-1-2:

1. Arranca la app pulsando sobre su icono:



2. Pulsa el **botón azul 1-1-2 SIN VOZ**:



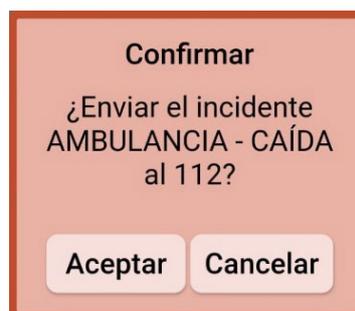
3. Selecciona el tipo de auxilio que necesita pulsando sobre la imagen correspondiente:



4. Selecciona la imagen que mejor represente la emergencia (OTROS en caso de duda):



5. Aparecerá una ventana que hay que aceptar para confirmar que se va a realizar un aviso sin voz o chat con el 1-1-2:



6. Responde a las preguntas del Área de Operación de Demandas del 1-1-2 Canarias, a través del chat de texto en la app.

Estas preguntas serán formuladas de forma adecuada para gestionar las peticiones de ayuda de las personas sordas, con discapacidad auditiva y/o del lenguaje.



7. En caso necesario, se puede enviar fotografías de la emergencia:



8. Si no se tiene más información que aportar, se debe pulsar el botón  y se volverá a la pantalla anterior donde se puede comprobar el estado de los avisos de emergencia, que puede ser uno de los siguientes:



Sin aviso en curso (*)

Aviso enviado y en curso

Aviso enviado y en curso



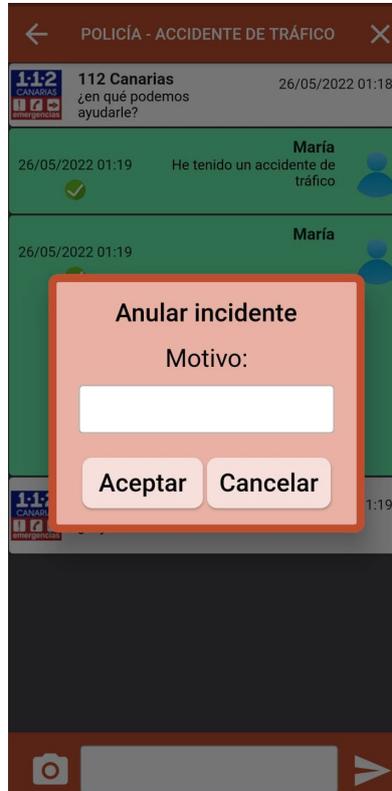
Sin aviso en curso (*)

Aviso creado pero no enviado

Mensajes en el chat pendientes de leer
(Pulsa este icono para volver al chat)

(*) No tiene aviso en curso o el aviso ha sido dado por finalizado.

9. Se puede anular el aviso de emergencia pulsando el botón , para lo cual se deberá indicar el motivo de la anulación:



El asunto seguirá en curso hasta que el 1-1-2 Canarias lo de por finalizado.

Recibir avisos del 1-1-2

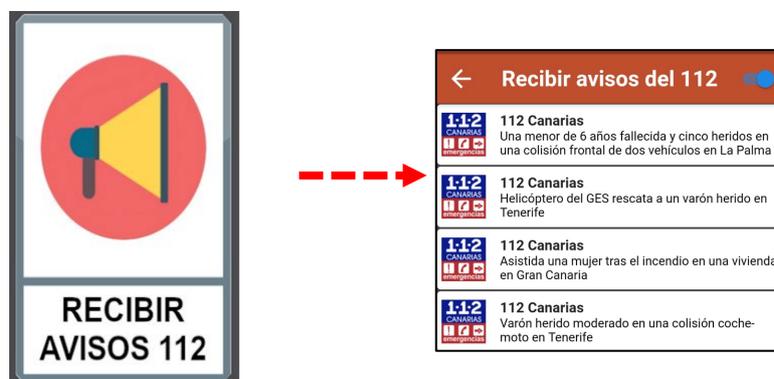
La app permite recibir avisos con información de emergencias destacables que se están produciendo en la Comunidad Autónoma de Canarias, así como alertas y consejos de autoprotección a la población.

Se puede ver el aviso pulsando sobre la notificación recibida o en la App 112 Canarias, siguiendo los siguientes pasos:

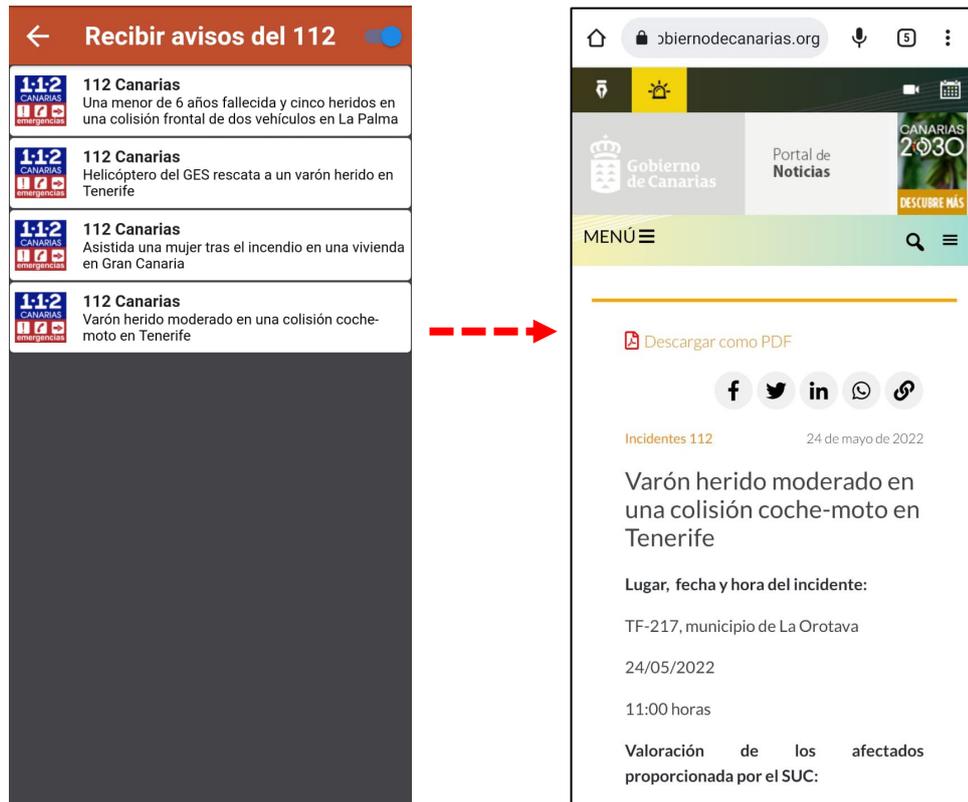
1. Pulsa el icono de configuración:



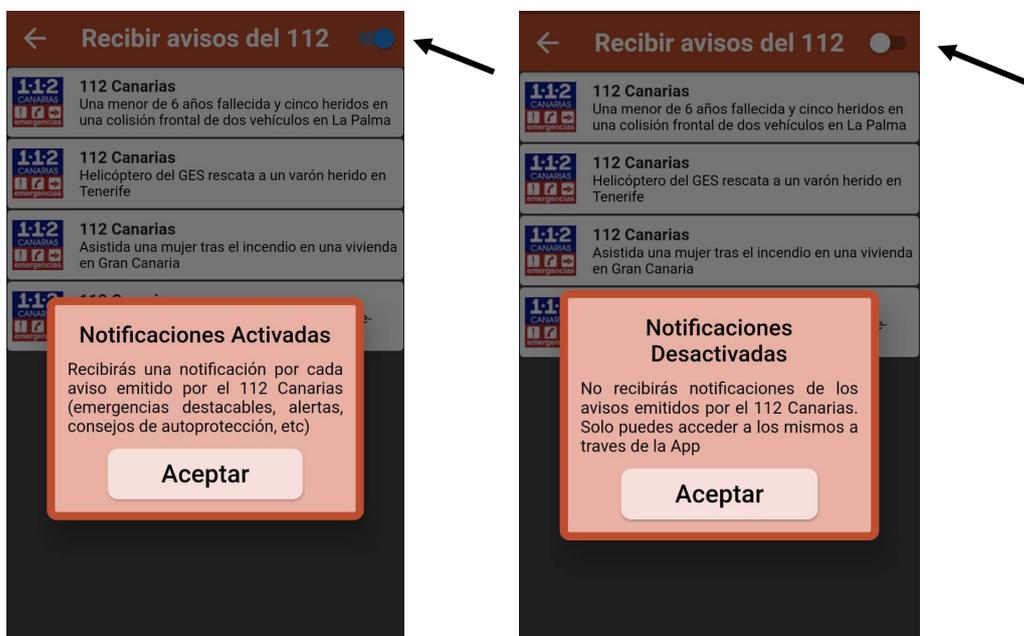
2. Pulsa el botón de Recibir avisos 1-1-2:



3. Si pulsa en cualquier aviso podrá acceder a la información completa en la web del Gobierno de Canarias:
<https://www3.gobiernodecanarias.org/noticias/category/consejeria-seguridad-y-emergencias/incidente-112/>



Por cada aviso se recibirá una notificación. Estas notificaciones se pueden activar o desactivar en el menú "Recibir avisos del 1-1-2", pulsando sobre el icono situado en la parte superior derecha y aceptando la ventana de información:



Aunque se tengan desactivadas las notificaciones, siempre se podrá consultar los avisos accediendo al menú "Recibir avisos del 1-1-2".

Preguntas frecuentes

¿Qué debo hacer para disponer de la App 112 Canarias?

Únicamente descargar e instalar la app en tu teléfono móvil inteligente, a través de Google Play (Android).

¿Qué tipo de emergencias debo comunicar al 1-1-2 Canarias?

Sólo aquellas en las que se requiera, en caso de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos de emergencias (sanitarios, bomberos o policías).

¿Es necesario tener activo el sistema de localización GPS?

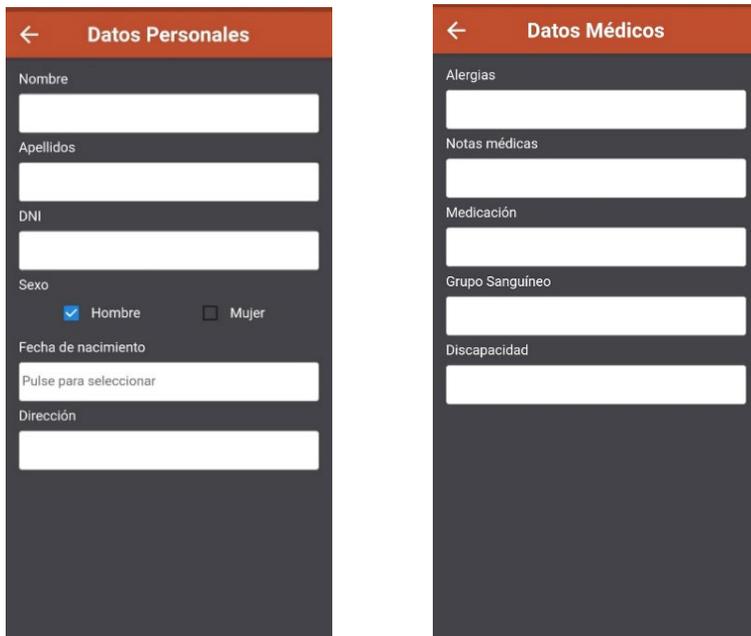
Es muy importante. Dependiendo del método de ubicación seleccionado en tu teléfono móvil, éste puede usar GPS, wifi y/o redes móviles para estimar tu ubicación precisa. Esta información es muy valiosa para el 1-1-2 Canarias, ya que permite localizarte de modo preciso y automático, y así el Operador 1-1-2 puede atender y gestionar mejor tu llamada de emergencia. Por ello te recomendamos que tengas activada siempre la posición GPS de tu teléfono móvil y uses esta app en caso necesario.

¿Cómo puedo saber si tengo activada la posición GPS en mi teléfono móvil?

-  Se ha obtenido tu posición GPS
-  Se está obteniendo tu posición GPS
-  No se ha podido obtener tu posición GPS

Además de mi posición GPS, ¿puedo enviar de forma automática más información al 1-1-2 Canarias?

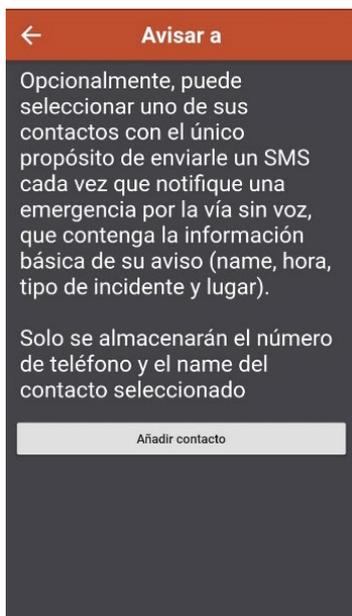
Sí, también puedes configurar la aplicación de modo que, cada vez que avises al 1-1-2 Canarias además de tu posición GPS se envíen automáticamente los **datos personales** y los **datos médicos** que previamente hayas introducido en la app, todo ello para mejorar la atención y gestión de tus avisos de emergencia.



The image shows two screenshots of a mobile application interface. The left screenshot is titled 'Datos Personales' and contains the following fields: 'Nombre' (text input), 'Apellidos' (text input), 'DNI' (text input), 'Sexo' (radio buttons for 'Hombre' and 'Mujer', with 'Hombre' selected), 'Fecha de nacimiento' (text input with a prompt 'Pulse para seleccionar'), and 'Dirección' (text input). The right screenshot is titled 'Datos Médicos' and contains the following fields: 'Alergias' (text input), 'Notas médicas' (text input), 'Medicación' (text input), 'Grupo Sanguíneo' (text input), and 'Discapacidad' (text input).

¿En qué consiste la funcionalidad "Avisar a"?

Permite introducir un contacto (nombre y número teléfono móvil) para que le enviemos un mensaje SMS avisándole cada vez que comuniquemos una emergencia al 1-1-2 Canarias.



The image shows a screenshot of the 'Avisar a' screen in the mobile application. The screen has a dark background with a white header bar containing a back arrow and the title 'Avisar a'. Below the header, there is a block of text explaining the functionality: 'Opcionalmente, puede seleccionar uno de sus contactos con el único propósito de enviarle un SMS cada vez que notifique una emergencia por la vía sin voz, que contenga la información básica de su aviso (name, hora, tipo de incidente y lugar). Solo se almacenarán el número de teléfono y el name del contacto seleccionado'. At the bottom of the screen, there is a button labeled 'Añadir contacto'.

Si comunico una emergencia por error, ¿qué puede ocurrir?

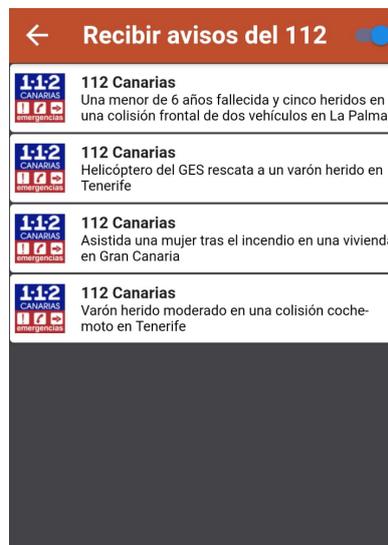
Para evitar una movilización de recursos innecesaria, es muy importante que comuniquemos inmediatamente al 1-1-2 la anulación del aviso.

¿Los operadores del 1-1-2 realizan muchas preguntas?

Una vez que se conoce en el 1-1-2 qué ocurre y dónde ocurre la solicitud de auxilio, ya se pueden movilizar recursos. Es muy importante que mantengas la calma y respondas con la mayor precisión posible a las preguntas del Operador 1-1-2 que solamente hará las estrictamente necesarias para resolver la emergencia de la forma más eficaz posible.

La app también permite que el 1-1-2 Canarias envíe avisos a mi teléfono móvil, ¿qué tipo de avisos recibiré?

La app te permite recibir avisos con información de emergencias destacables que se están produciendo en la Comunidad Autónoma de Canarias, así como alertas y consejos de autoprotección.



A tener en cuenta

- **¿Tiene coste el uso de la App 112 Canarias?**
No, puedes descargarla de forma gratuita.
- **¿Qué hago si no me responden desde el 1-1-2 inmediatamente?**
No cuelgues. Tan pronto como nos sea posible atenderemos tu llamada.
- **¿Debo disponer de internet en mi teléfono móvil?**
Si, es necesario.
- **¿Puedo comunicar con el 1-1-2 aunque no tenga tarjeta SIM en el teléfono móvil?**
En el caso de la aplicación sí puedes ponerte en contacto con el 1-1-2 Canarias.
- **¿Qué hago si tengo un problema técnico con el Servicio?**
Para cualquier incidencia técnica debe enviar un correo electrónico a la siguiente cuenta: app112canarias@gscanarias.com