

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.....	20

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 y vídeos 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 dispositivos con sistema operativo Android y sistema operativo iOS. 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 las alertas y consejos de autoprotección a la población de Protección Civil y Atención de emergencias en la Comunidad Autónoma de Canarias. 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 dispositivo 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.
- **Envío de vídeos:** Enviar vídeos 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 el dispositivo.
- **Aviso a persona de contacto:** Avisar mediante mensaje SMS al contacto que indique (opcional).
- **Recepción de avisos:** Recibir las alertas y consejos de autoprotección a la población cuando se declare algún Plan de Protección Civil y Atención de emergencias en la Comunidad Autónoma de Canarias.

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 y vídeos	Permite el envío de fotos y vídeos
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	Recibir las alertas y consejos de autoprotección de Protección Civil Canarias
Registro de datos adicionales	Permite cumplimentar y compartir datos médicos

Configuración

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 las personas usuarias no sientan dudas a la hora de interactuar y que se encuentren familiarizadas por ser similar a otras aplicaciones de uso cotidiano.


Validación del teléfono

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

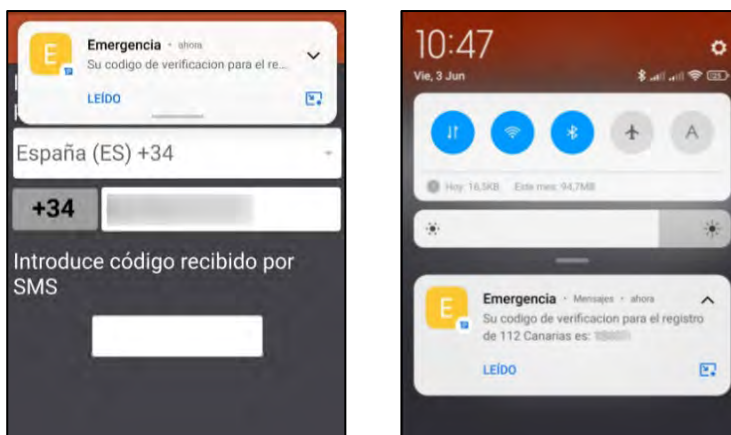


Se deben seguir los siguientes pasos para la validación del teléfono:

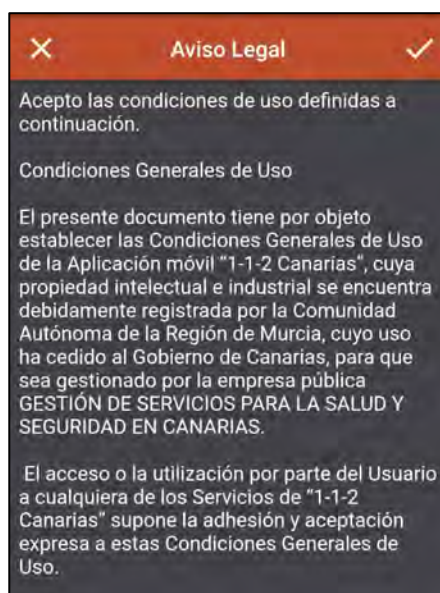
1. Introduce tu número de teléfono móvil para validar tu teléfono y así poder usar la app:



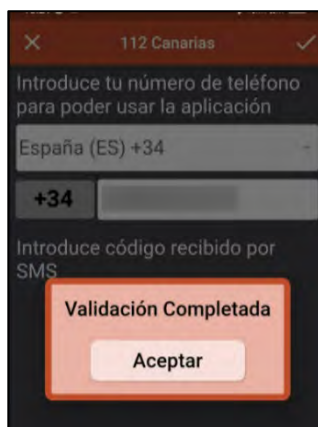
2. El servicio 1-1-2 te enviará un SMS con un código que debes confirmar:



3. Acepta el Aviso Legal:




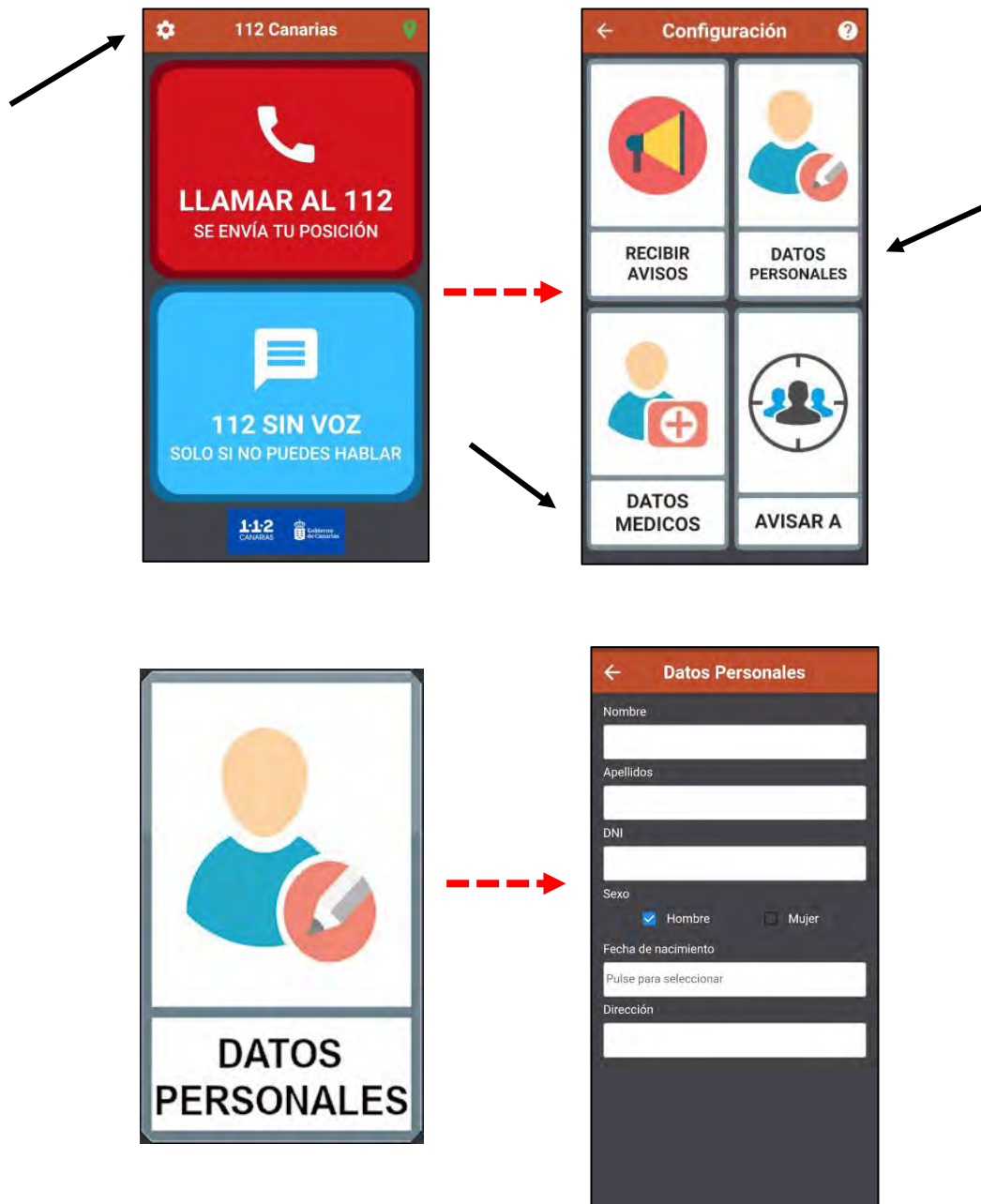
4. Acepta y ya puedes usar la app 112 Canarias:

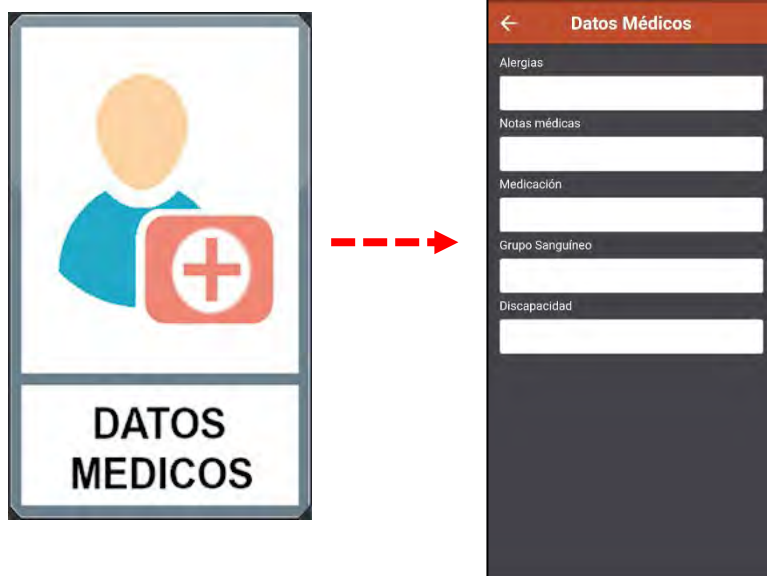


Datos personales y médicos (opcional)

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:

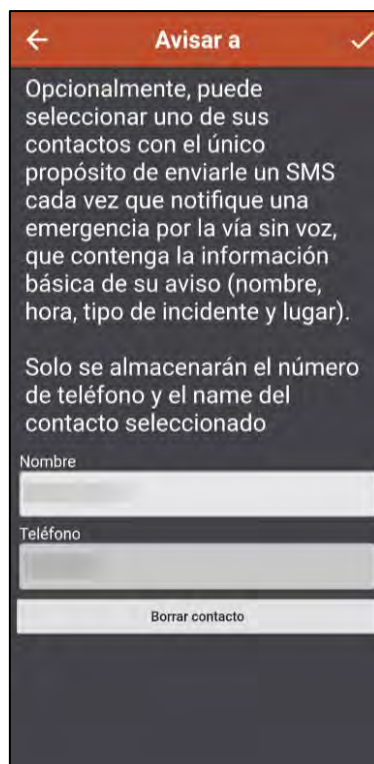
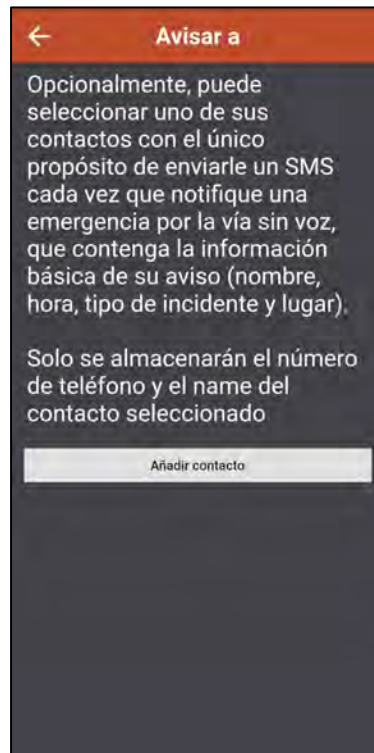




Avisar a (opcional)

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 dispositivo, sólo en el caso de que se tenga previamente activada esta opción en el dispositivo.

Dependiendo del método de ubicación seleccionado en el dispositivo, 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 dispositivo, 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.

El dispositivo facilita un acceso directo, se genera la marcación rápida al teclado del dispositivo con el número predeterminado "112", la persona usuaria deberá aceptar para establecer conversación telefónica.

Se debe tener en cuenta que para el envío de imágenes y vídeos siempre se ha de seleccionar la opción "112 sin voz" mediante el chat de texto de la app.



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

Dependiendo del método de ubicación seleccionado en dispositivo, 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 dispositivo.

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

1. Arranca la app pulsando sobre su icono:



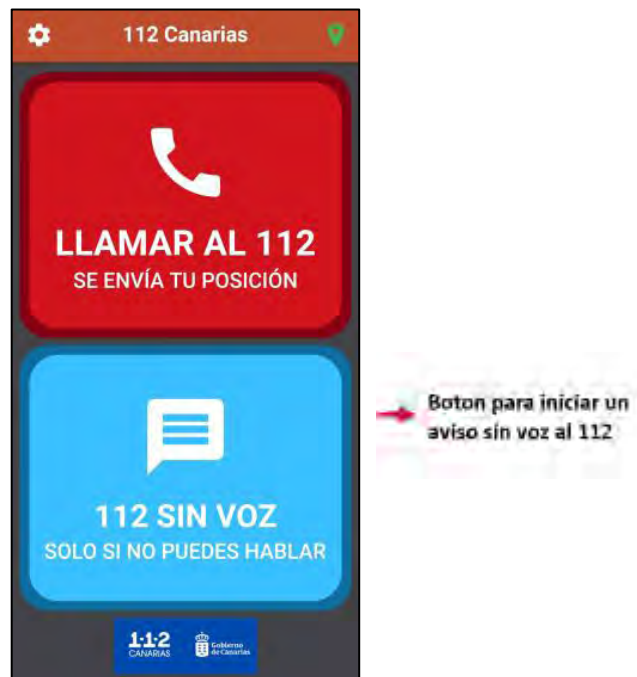
2. Pulsa el **botón rojo LLAMAR AL 1-1-2**:



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 dispositivo, sólo en el caso de que se tenga previamente activada esta opción en el dispositivo.

Dependiendo del método de ubicación seleccionado en tu dispositivo, 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 dispositivo.

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**:



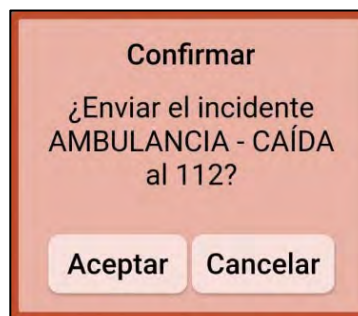
3. Selecciona el tipo de auxilio que necesita pulsando sobre la imagen correspondiente:



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:

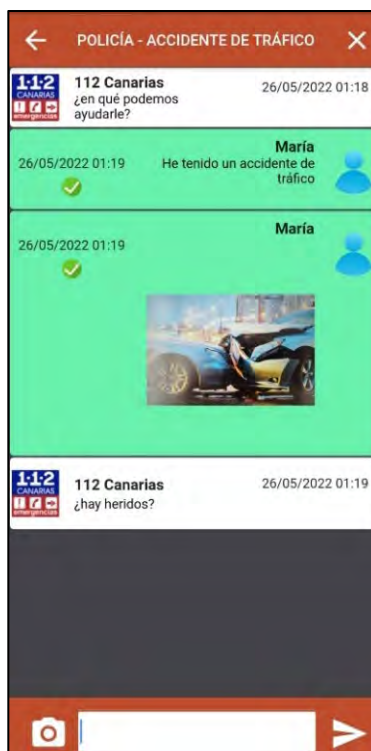



6. Responde a las preguntas del Área de Operación de Demandas del 1-1-2 Canarias, a través del chat de texto en la app.

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 y vídeos 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




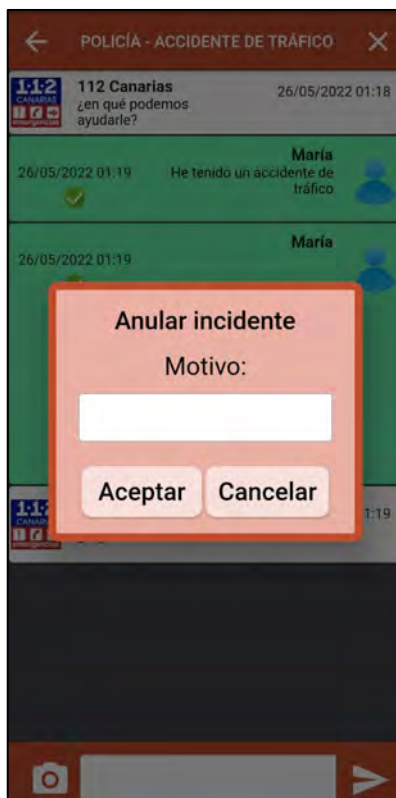
Sin aviso en curso (*)

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

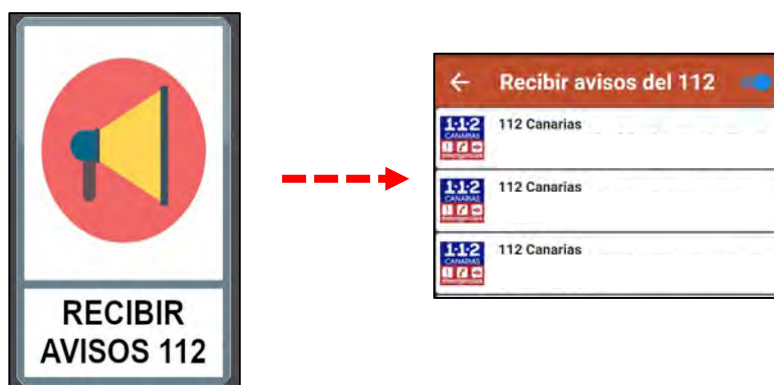
La app permite a las personas usuarias recibir las alertas y consejos de autoprotección a la población cuando se declare algún Plan de Protección Civil y Atención de emergencias en la Comunidad Autónoma de Canarias.

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:



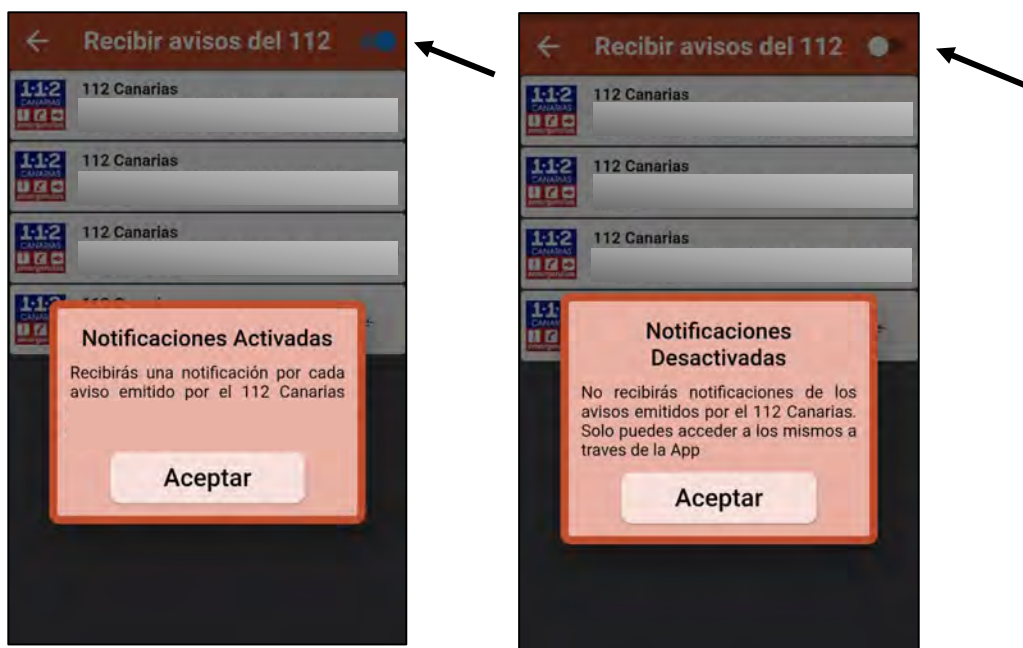
2. Pulsa el botón de Recibir avisos 1-1-2:



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/alertas/>



Por cada aviso se recibirá una notificación. El tiempo de validez de los avisos es de 72 horas. 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 dispositivo, a través de:

- Google Play (Android).
- Apple Store (iOS).




¿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?

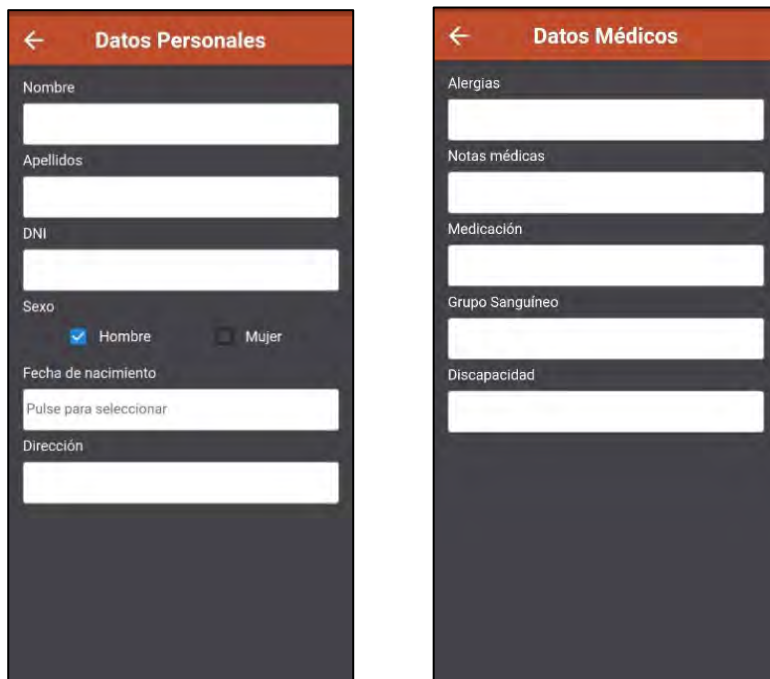
Es muy importante. Dependiendo del método de ubicación seleccionado en tu dispositivo, éste puede usar GPS, wifi y/o redes móviles para estimar tu ubicación precisa. Esta información es muy valiosa para el 1-1-2 Canarias, ya que permite localizarte de modo preciso y automático, y así el/la Operador/a 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 dispositivo y uses esta app en caso necesario.

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

-  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?

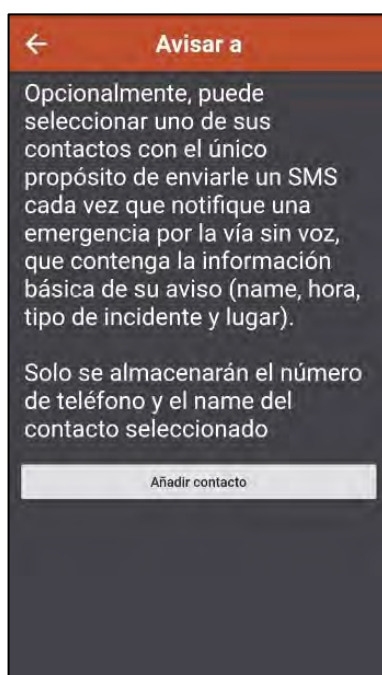
Sí, también puedes configurar la aplicación de modo que, cada vez que avises al 1-1-2 Canarias además de tu posición GPS se envíen automáticamente los **datos personales** y los **datos médicos** que previamente hayas introducido en la app, todo ello para mejorar la atención y gestión de tus avisos de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



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

¿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 screenshot shows a mobile app screen titled 'Avisar a'. It contains the following text: '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 (nombre, hora, tipo de incidente y lugar). Solo se almacenarán el número de teléfono y el nombre del contacto seleccionado'. At the bottom of the screen 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 comunique inmediatamente al 1-1-2 la anulación del aviso.

¿Los/as operadores/as 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/la Operador/a 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 dispositivo, ¿qué tipo de avisos recibiré?

La app te permite recibir las alertas y consejos de autoprotección a la población cuando se declare algún Plan de Protección Civil y Atención de emergencias en la Comunidad Autónoma de Canarias.



A tener en cuenta

- **¿Tiene coste la descarga de la app 112 Canarias?**
No, puedes descargarla de forma gratuita.
- **¿Tiene coste el uso de la app 112 Canarias?**
El uso de la aplicación supone un consumo de datos.
- **¿Debo disponer de conexión de datos en mi dispositivo?**
Sí, es necesario.
- **Después de iniciar el proceso de registro en su dispositivo, ha cerrado la app y al volver a abrirla no le permite ingresar el código del SMS ni iniciar un nuevo registro.**
Si el proceso de registro se ha iniciado, no se permite iniciar un nuevo registro hasta pasados 2 minutos.
- **¿Qué ocurre si borra los datos y la caché en la app?**
Cuando vuelva a acceder a la app, se le solicitará volver a registrarse.
- **¿Qué hago si no me responden desde el 1-1-2 inmediatamente?**
No cuelgues. Tan pronto como nos sea posible atenderemos tu llamada.
- **¿Qué debo hacer cuando no aparece no aparece el posicionamiento en el dispositivo?**
Debe aceptar en su dispositivo el permiso para obtener la ubicación por parte de la app.
- **¿Puedo comunicar con el 1-1-2 aunque no tenga tarjeta SIM en el dispositivo?**
Para el registro inicial en la app se requiere tarjeta SIM en el dispositivo para su validación:
 - Si la opción seleccionada es “llamar al 112” se puede cursar con la cobertura de cualquier operador de telefonía.
 - Si la opción seleccionada es “112 sin voz” únicamente es necesario tener conectividad de datos.

- **Se ha publicado una noticia en el portal del GobCan pero no llega el aviso a la app.**

El envío de notificaciones a la app no es inmediato, la información de la web se actualiza cada hora.

- **¿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