

Preguntas y respuestas

10 de enero de 2022

Aplicación 112NL



> 1. ¿Por qué la aplicación 112NL?

Con la aplicación 112NL, la central de emergencias le ayudará mejor y más deprisa.

Accediendo a la aplicación 112NL:

- Puede indicar directamente con un botón qué servicio de emergencia necesita.
- Se envían automáticamente a la central los datos que usted ha rellenado previamente.
- Se comparte su ubicación, siempre que usted lo haya autorizado.
- El operador le atiende por chat si tiene problemas de audición o para hablar.
- El chat traduce la conversación a su idioma de preferencia.

> 2. ¿A quién va dirigida la aplicación 112NL?

A cualquier persona en los Países Bajos que quiera contactar con la central de emergencias de forma rápida y sencilla en caso de emergencia.

Para las personas con problemas de audición o de habla o que no dominan el neerlandés o el inglés, la función de chat tiene un valor añadido. La aplicación 112NL no sustituye a la aplicación Tolkcontact, que las personas sordas o con problemas auditivos utilizan para avisar a los servicios de emergencia.

➤ 3. ¿Cómo funciona la aplicación 112NL?

Descargue la aplicación de antemano y rellene los datos que se le piden. De esta forma, la aplicación queda lista para ser usada cuando cada segundo cuenta.

Los datos que deberá rellenar previamente son:

- Su nombre.
- Su teléfono móvil.
- Si tiene dificultades para hablar u oír.
- Su idioma de preferencia para el chat.

Autorice las siguientes funciones:

- Compartir ubicación.
- Recibir notificaciones.
- La función de traducción de Google. Esto es especialmente importante si su idioma de preferencia es otro que el neerlandés.
- Llamada directa a través de la aplicación (solo para Android).

Al instalar la aplicación se utiliza una única vez su número de teléfono, para enviarle un código de verificación.

Hay una versiones de 112NL en neerlandés y en inglés. Los ajustes de su teléfono determinan cuál de las dos se instala.

➤ 4. ¿Por qué no puedo introducir mis datos médicos en la aplicación 112NL?

A menudo se llama al 112 para pedir ayuda para otra persona o por una emergencia no médica. Esa es la razón por la que la central de emergencias no quiere disponer de su historial médico de forma estandarizada. Si es necesario, el enfermero de ambulancia le pedirá sus datos médicos.

➤ 5. ¿Cómo iniciar un chat con la central de emergencias?

Usted no puede iniciar un chat por usted mismo. Solo la central puede hacerlo, una vez usted accede a la aplicación 112NL. El operario iniciará un chat si el contacto telefónico no funciona correctamente. Por ejemplo, si usted no puede hablar u oír suficientemente, o si no domina el neerlandés ni el inglés.

Recibirá una notificación cuando se inicie un chat y cuando reciba un nuevo mensaje de la central. Es importante, por tanto, que al instalar la aplicación 112NL autorice recibir notificaciones. Y que los ajustes de notificaciones en su teléfono estén correctamente definidos. Los teléfonos Galaxy S8 y S9 no muestran estas notificaciones.

➤ 6. ¿Funciona siempre, la aplicación 112NL?

No. La aplicación 112NL no funciona si llama sin tarjeta sim, si no tiene conexión Internet o si se encuentra en el extranjero. En esos casos, sí podrá llamar a la central de emergencias, pero no se envían sus datos. Además, la central no puede iniciar un chat con usted.

➤ 7. Tengo un número de teléfono extranjero. ¿Funcionará la aplicación?

Sí.

➤ 8. ¿Cómo funciona la aplicación 112NL en la zona fronteriza?

Es posible que al llamar le conteste la central de emergencias del país vecino. La aplicación no envía datos a esa central. Tampoco inicia un chat. Es decir, que a través de la aplicación solo puede entrar en contacto telefónico con la central del país vecino.

➤ **9. No tengo activada la función de ubicación. ¿Puede localizarme la aplicación 112NL?**

No, su ubicación solo se recibe en la central de emergencias si está activada la función de ubicación del móvil y usted ha autorizado compartir ubicación al instalar la aplicación.

Si no ha dado autorización o no tiene activada la función de ubicación, la central de emergencias puede determinar su ubicación partiendo de otros datos.

Haga clic [aquí](#) si necesita más información.

➤ **10. ¿Cómo instalo la aplicación 112NL en mi móvil?**

Abra la aplicación Play Store en su teléfono móvil. Introduzca "112NL" en el buscador y descargue la aplicación. O siga los siguientes enlaces:

[Google Play Store](#)

[Apple App Store](#)

y rellene inmediatamente los datos que se le piden.

➤ **11. ¿Se puede utilizar la aplicación 112NL desde una tableta o un portátil?**

No.

➤ **12. ¿Necesito tener saldo en el teléfono para poder utilizar la aplicación 112NL?**

Para llamar al 112 por medio de la aplicación, no necesita tener saldo en el teléfono. Pero para mantener un chat con el operario de la central, necesita una conexión Internet. Sin saldo, solo podrá conectarse a Internet por medio de wifi.

➤ **13. ¿Funciona también la aplicación con tarjeta sim Dual?**

En la aplicación 112NL puede introducir solo un número de teléfono. Por eso, al instalar la aplicación, elija el número que usa más frecuentemente. Si llama a la central de emergencias con el otro número, no podrá iniciarse un chat.

➤ **14. ¿Qué debo hacer si cambia mi número de teléfono?**

En ese caso, debe introducir su nuevo número de teléfono en la aplicación 112NL. Eso se hace en Ajustes, la pequeña rueda situada en la parte superior derecha de la aplicación.

➤ **15. ¿Cumple la aplicación 112NL con la legislación sobre la privacidad?**

Sí. La aplicación 112NL se ha diseñado de conformidad con el reglamento general de protección de datos (AVG, por sus siglas en neerlandés). Los datos que se guardan en la aplicación son los mínimos necesarios para garantizar una conexión rápida y de calidad en caso de emergencia. La central **NO** guarda estos datos. La central tiene acceso a los mismos solo en el momento en que se hace una llamada. Además, se utilizan exclusivamente con fines de respuesta a emergencias, tal y como regula la legislación neerlandesa. El tiempo que se guardan los datos depende del servicio de emergencias que gestione su llamada al 112.

➤ **16. Cuando hago uso de la aplicación 112NL, ¿pueden los servicios de emergencia o los operarios de la central ver el contenido de mi teléfono?**

No.

> 17. ¿Quién es el propietario de la aplicación 112NL?

La policía de Países Bajos.

> 18. ¿La policía conoce mi ubicación en todo momento a través de la aplicación 112NL?

No. Solo cuando llama a través de la aplicación 112NL, su teléfono envía su ubicación a la central de emergencias.

[Aquí](#) encontrará más información sobre Ubicación.

> 19. ¿Puedo probar la aplicación después de instalarla?

No, no es posible. Mantendría ocupada una línea que podría necesitar alguien en una situación de emergencia. El uso indebido del 112 está penado por la ley.

> 20. ¿Cómo puedo configurar las notificaciones para los dispositivos iOS y Android?

La aplicación 112NL funciona mejor cuando las notificaciones están activadas. Por lo tanto, es importante que autorice notificaciones cuando configure la aplicación 112NL. Y que las notificaciones de su teléfono estén configuradas correctamente. En los teléfonos iOS y Android es posible configurar el funcionamiento y la visualización de las notificaciones por cada aplicación. Ojo: en versiones antiguas esto puede ser diferente.

iOS

1. Entre en "Ajustes"
2. Elija "Notificaciones"
3. Seleccione la aplicación 112NL en "Estilo de notificación". En esta pantalla puede comprobar los siguientes puntos y ajustarlos, si es necesario.
 - Active "Permitir notificaciones".
 - En "Notificaciones" active: 1) Pantalla de acceso, 2) Centro de notificaciones, 3) Tiras.

- Estilo de tiras: Temporal.
- Globos: activados.
- En "Mostrar previsualizaciones", opte por "Siempre".

4. Ya puede utilizar la aplicación.

Android

1. Entre en "Ajustes"
2. Elija "Notificaciones"
3. En "Notificaciones" elija "Notificaciones de apps"
4. Seleccione la aplicación 112NL
5. Active todas las notificaciones de esta aplicación

- Mostrar notificaciones
- Insignias de iconos de aplicación
- Notificaciones de actualización de ubicación
- Iniciar notificaciones *push* del chat
- Otras

6. Ya puede utilizar la aplicación.

> 21. ¿Funciona la aplicación 112NL en cualquier teléfono?

La aplicación 112NL funciona en los teléfonos de Apple, a partir de la versión iOS 14, y para Android a partir de la versión 6.

La aplicación 112NL no funciona en teléfonos Windows Phone.

La aplicación 112NL funciona de forma óptima cuando las notificaciones están activadas. Cuando el operador inicia un chat, el usuario sabe que debe volver a la aplicación. Para configurar estas notificaciones, consulte la pregunta 21. La aplicación es menos adecuada para las personas sordas o con problemas de audición con un teléfono Galaxy S8 o S9 porque éstos no muestran notificaciones de inicio de chat. Las personas sordas o con problemas de audición no pueden entender al operador que les pedirá que vuelvan a la aplicación para chatear y, por lo tanto, dependen de las notificaciones. Por supuesto, las personas sin dificultades auditivas pueden usar la aplicación 112NL en un Galaxy S8 o S9 sin problemas.

Para las personas sordas o con problemas de audición, es bueno saber que durante las pruebas

en los siguientes teléfonos, las notificaciones se mostraron correctamente.

- Nexus 6P
- OnePlus 6T
- Google Pixel
- Huawei P20
- Galaxy S10
- Galaxy S20
- iPhone 12
- iPhone 12 Pro
- iPhone X Plus
- iPhone XS
- iPhone SE
- iPhone 11
- iPhone 11pro

Seguiremos probando las notificaciones en otros tipos de teléfonos. También seguiremos trabajando para facilitar el uso de la aplicación a las personas sordas o con problemas de audición que tengan un Samsung S8 o un Samsung S9.

Preguntas / Comentarios / Quejas

Envíelas a:

112@landelijkemeldkamer.org.

Encontrará más información sobre el 112

en el sitio Internet de la administración estatal de los Países Bajos: [Rijksoverheid](#)

y en el sitio Internet de la policía: [politie](#).