

# DUDAS EN LA INSTALACION BASAPP

## ¿No me aparece BASAPP Muni en App Store o Play Google?

**BASAPP®** está disponible para Smartphone que utilicen el sistema operativo [IOS](#) o [Android](#), en sus últimas versiones. Para ANDROID versiones 5.0 / 5.1 / 6.0 / 7.0 y 8.x, aprox. un 82,94% de los dispositivos existentes y para IOS versiones 9x y 10x, la totalidad de los iPhone tienen acceso a estas versiones.

Selecciona  **Ajustes** ► **Acerca del Dispositivo** ► **Info de Software** y podrás verificar la versión de Android o IOS de tu celular.

## ¿No puedo descargar la aplicación de App Store o Play Google?

Debe tener Internet disponible / Wifi para instalar la APP y recomendamos buena señal en el celular.

## ¿No me aparece mi municipio de residencia?

Comenzar a escribir el nombre de tu Municipio de Residencia, donde vivís o trabajas, si no te sugiere el nombre, quiere decir que tu municipio no está adherido a la red BasApp o bien que BASAPP SRL no libero la aplicación en tu municipio.

## ¿Me da error al registrar mi número de celular?

Lo debes ingresar con el **Código de país 54**, **código de área** (sin ceros adelante) y el **numero** sin el 15. Ejemplo, si es CABA debe ingresa **541188889999** o si es de Pilar **542308889999** o de Chascomus **542241889999**. Luego debes pulsar Verificar.

## ¿No me llega el mensaje con el código de verificación?

El SMS puede demorar varios segundos y si no te llega el SMS, espera un minuto e inténtelo de Nuevo. La verificación a través de SMS es solo si el municipio integra la red BASAPP.

## ¿Ingreso el código de verificación y la instalación no continua?

Si el código de verificación no es el correcto el sistema no permitirá continuar con la Instalación. Luego deberá leer y aceptar los términos y condiciones para continuar.

## ¿Nombre y Apellido son obligatorios?

Estos datos son obligatorios, si no los informas no podrás continuar con la Instalación. Son necesarios para que recibas la mejor asistencia. Si el municipio integra la red BASAPP y quiere verificar tus datos también se te solicitara el D.N.I. como obligatorio.

## ¿Inconvenientes al registrar una dirección?

**IMPORTANTE**, primero debes registrar la dirección que pertenezca al municipio de Residencia, ya sea la de tu casa o tu trabajo.

BasApp le permite registrar 2 direcciones de tu casa y del trabajo para que seas asistido por las autoridades de la manera más eficiente, al menos una de las 2 debe situarse en el municipio de residencia informado. Para ingresar la Dirección, ingresa el nombre de la calle, el número y las primeras letras de la Localidad, el sistema te sugerirá los valores posibles, seleccione el que corresponde a tu municipio.

**En el caso que no te sugiera valores**, selecciona **¿No encuentras la dirección?** y podrás registrar la Localidad, calle, altura, piso y el barrio. Luego selecciona arriba en la pantalla **LOCALIZAR** selecciona la gota y arrastrala por el mapa hasta la dirección deseada, luego selecciona **GUARDAR**. Es MUY conveniente que lo hagas.

### ¿Inconvenientes al registrar un contacto?

Podrás asociar los contactos que tengas en tu agenda y así serán notificados cuando emitas una Alerta. Con el “+” podrás seguir agregando más contactos, hasta 8 máximo. **IMPORTANTE** el número del contacto en tu agenda debe estar guardado con el mismo formato que ingresaste tu número **Código de país** 54, **código de área** (sin ceros adelante) y el **numero** sin el 15, una vez seleccionado, te permite modificarlo.

**Luego, te recomendamos, entrar a cada contacto y asociarle las alertas.** Cuando selecciona a un contacto, la Aplicación por defecto le asigna todas las Alertas, en verde significa que el botón está Activado, usted debe ingresar a cada uno y puede reasignarle, en forma individual, cada uno de los botones.

Al seleccionar un contacto, BasApp le enviara un SMS indicando que lo has seleccionado e invitándolo a que instale la aplicación, este SMS es a tu cargo. Si el contacto Seleccionado NO ha instalado la aplicación BasApp, el sistema muestra un relojito en color rojo en la pantalla.

### ¿Qué pasa cuando disparo un ALERTA?

Comienza un conteo y tenés **5 segundos** para cancelarla, luego la aplicación te geo localiza y envía la ALERTA al Centro de Monitoreo y las notificaciones a tus contactos. En la pantalla te aparecerá un mensaje **ALERTA ENVIADA**. Si el municipio integra la red BASAPP, se activan los protocolos de seguridad para darte asistencia. En el caso del botón ANTIPANICO, luego de enviar la alerta, disparará la llamada al 911, para la EMERGENCIA DE SALUD, te pondrá en contacto con el servicio de ambulancia definido por el municipio, para INCENDIO con los Bomberos, para DEFENSA CIVIL al número asignado y ROBO disparara la llamada al 911 dependiendo de cómo se configuro el sistema. Si el municipio no integra la red BASAPP y fue liberada para su uso te aparecerá un mensaje **ALERTA ENVIADA SOLO A CONTACTOS**.

**MUY IMPORTANTE Si el Municipio integra la red BASAPP, debes saber que, si la ALERTA es FALSA, el Centro de Monitoreo la registrara con tal y te pueden DESACTIVAR el uso de la aplicación.**

### ¿Qué pasa cuando disparo un ALERTA y no tengo Internet?

En caso que la aplicación detecte que no se dispone de esa conexión, enviará un SMS a tu cargo para enviar la alerta y las notificaciones a tus contactos.

### ¿Por qué BASAPP me pide los permisos?

Requiere de 4 permisos para su correcto funcionamiento,

**Envío de SMS**, en caso de no disponer de Internet envía la Alerta por SMS

**Acceso a tu Ubicación**, necesita geo posicionarte para enviar la Alerta y que te asistan donde te encontras. Verifique que el **Modo Activación** sea GPS, Wi Fi y redes móviles.

En Android puedes activarlo entrando en **Ajustes, Ajustes de Ubicación**.

En iOS puedes activarlo en **Ajustes, Privacidad, Localización**

**Hacer una Llamada**, se debe dar este permiso para que BasApp pueda en forma automática realizar las llamadas de Emergencias de Salud, Bomberos y Antipánico.

**Acceder a Contactos**, se debe dar permiso para acceder a los contactos para poder asociarlos a los botones de Alertas, a los cual BasApp envía las notificaciones.

### ¿Dónde encuentro los Términos y Condiciones de uso de BASAPP?

Durante la instalación de BASAPP, en la solapa de **Mis Datos** podés acceder a los Términos y Condiciones, te recomendamos que los leas, **de no aceptarlos** desinstala la aplicación. También están disponibles en la página web [www.basapp.com.ar](http://www.basapp.com.ar)

# PREGUNTAS MAS FRECUENTES

## *¿La aplicación es de uso gratuito?*

Si. es “sin cargo” al bajarla para el vecino. Existen 2 alternativas, el Municipio realiza la contratación de licencia de uso de la aplicación BASAPP para todos sus VECINOS o bien BASAPP SRL libera a un municipio para el uso gratuito de todos los vecinos

## *¿Quiénes la pueden bajar?*

Todos los VECINOS, de los Municipios que integran la red BASAPP o bien de los Municipios que BASAPP SRL la haya liberado.

## *¿Cuál es el costo de las Notificaciones y Mensajes que se envían desde la aplicación?*

Todas las notificaciones son gratuitas y el mensaje que envía la aplicación para validar el numero es a cargo de BASAPP. En el caso que se emita una ALERTA y no se disponga de internet, se envía un SMS que es a cargo del usuario según el plan que tenga en su línea, igual por cada contacto que asocie BASAPP le enviara un mensaje de texto avisándole que ha sido seleccionado.

## *¿Reemplaza al 911?*

De ninguna manera, es un medio de comunicación alternativo, al pulsar la ALERTA 911 la aplicación te va a sugerir la llamada al 911.

## *¿Cómo puedo obtenerla y utilizarla?*

La aplicación está disponible para descarga desde Google Play y Apple Store, tu Municipio debe estar adherido a la red BASAPP o bien que haya sido liberado por BASAPP SRL. Debes Buscar Basapp, **BasApp**

## *¿Para qué tipos de celulares funciona?*

Para Smartphone, actualizado a las dos últimas versiones de los sistemas operativos [IOS](#) o [Android](#)

- Android: 5.0.1+ (Incluyendo 5.1, 6.x ,7.x y 8.x; equivalente aprox. al 82,94% de los dispositivos existentes).
- iOS: 9.x y 10.x (La totalidad de los iPhone tienen acceso a estas versiones de iOS).

## *¿Cómo se accede a la aplicación?*

Una vez instalada se crea un acceso directo, se recomienda ubicarla en la primera pantalla del celular.

## *¿Una vez Instalada la puedo utilizar?*

Dependerá si el Municipio integra la red BASAPP, tiene la opción de requerir validar tus datos antes de habilitártela para que la uses.

## *¿Si no tengo saldo en mi cuenta, funciona igual?*

Si, ya que los mensajes que envía BasApp por los Alertas van por internet, en caso que la aplicación detecte que no se dispone de esa conexión, enviará un SMS a cargo del usuario según el plan contratado para su celular.

## *¿Si no tengo internet, funciona igual?*

Si, ya que en ese caso envía las notificaciones a través de un servidor de mensajería, solo requiere que el celular tenga señal y el permiso para enviar un SMS.

### *¿Qué permisos requiere la Aplicación?*

La aplicación requiere permisos para utilizar la Ubicación GPS, para Enviar un SMS y para hacer una llamada para los botones de emergencias (Antipático 911, Salud e Incendio) y a los Contactos para poder asociarlos.

### *¿Cómo se anula un Alerta?*

Una vez que se pulsa un botón de ALERTA, el mismo posee una cuenta regresiva de 5 segundos, que permitirá cancelar la alerta en caso de errores. Si la enviaste por error te sugerimos llamar el Centro de Monitoreo e informarles.

### *¿Cómo actúan los Botones de Emergencia de Salud o Antipático o Incendio?*

Una vez que se pulsan estos botones de ALERTA, se disparan las llamadas a los números definidos por las Autoridades o BASAPP SRL si fue liberada, se emiten las notificaciones a los contactos, a la CENTRO DE MONITOREO y al Responsable de Seguridad si el municipio integra la red BASAPP.

### *¿A dónde se disparan las ALERTAS?*

Si el Municipio integra la red BASAPP, las notificaciones de las ALERTAS se envían a la CENTRO DE MONITOREO y al Responsable de Seguridad y a los contactos asociados para cada botón. Si el Municipio no integra la red BASAPP las notificaciones solo se envían a los contactos definidos. El botón de Llegue Bien va solo a los contactos.

### *¿Qué pasa si estoy en otro Municipio?*

Si te encuentras en un Municipio que integra la red BASAPP, las notificaciones de las ALERTAS se envían a ese CENTRO DE MONITOREO, sino se envía a tu municipio de Residencia si definió recibir las alertas fuera del municipio y siempre a los contactos asociados para cada botón de alerta.

### *¿Los contactos asociados a las Alertas deben tener instalada la aplicación?*

Si, se validará si el contacto no tiene la aplicación bajada, y se identifica con un círculo rojo en la lista de contactos asociados.

### *¿Le tengo que avisar a mis contactos que los asocie a las Alertas?*

La aplicación le enviará un SMS indicando que fue seleccionado como contacto de BasApp, si la persona debe vivir o trabajar en un municipio que integre la red BasApp.

### *¿Se pueden modificar los contactos asociados?*

Si, a través de la opción de **Contactos**, cuando se selecciona un contacto la aplicación le asigna todos los botones, se debe ingresar a contactos para modificar a que botones se quiere relacionarlo.

### *¿Se puede anular un contacto?*

Si, a través de la opción de **Contactos**, selecciona el contacto que desea anular y se desplaza a la izquierda se mostrara la opción de anularlo.

### *¿Hasta cuantos contactos se pueden asociar a los Botones?*

Hasta 8 contactos por botón.

### *¿El Botón de Secuestro envía Notificación a la CENTRO DE MONITOREO?*

Sí, envía notificación con la posición inicial y reiterados geo posicionamientos si se dispone de internet en su celular.

### *¿La Aplicación la pueden usar los menores?*

Si, esta política será definida por los responsables municipales, solo se **RECOMIENDA** transmitir a los menores, el **USO RESPONSABLE** de la misma, y que se comprenda que, al disparar las distintas **ALERTAS**, se activaran los protocolos definidos para cada botón. BASAPP contempla las Alertas falsas en cuyo caso las autoridades **pueden desactivar al usuario**.

### *¿La Aplicación está constantemente funcionando consumiendo recursos del celular?*

NO, la aplicación se activa al pulsar cualquier botón de ALERTA.

### *¿Puedo ver las Alertas que recibí?*

SI, en la solapa de Alertas usted puede ver las últimas notificaciones recibidas, debe tener conexión a internet.

### *¿Qué pasa si no tengo señal en mi celular?*

La aplicación no podrá enviar la Alerta vía notificación y no podrá enviar un SMS, pero le dará un mensaje de AVISO para que reintente.

### *¿Qué pasa si un usuario emite Alertas Falsas?*

Los responsables municipales **pueden desactivar** el uso de la Aplicación Mobile para ese vecino, recibirá una notificación informándole y solo podrá recibir las notificaciones de aquellos que lo hayan definido como contacto, pero no podrá emitir Alertas. Nuevamente recomendamos el USO RESPONSABLE DE ESTA APLICACIÓN.

### *¿Qué pasa si no pude bajar la aplicación?*

Puede enviarnos un mail a [soporte@basapp.com.ar](mailto:soporte@basapp.com.ar), indique sus datos personales, el número de su celular, modelo y versión del sistema operativo y detalle el problema. Le responderemos a la brevedad.