Servicio 911 Inalámbrico

La capacidad de contactarse con el servicio 911 desde su teléfono inalámbrico (móvil) se ha convertido en un recurso de seguridad pública de vital importancia. Sin embargo, las llamadas al 911 desde un teléfono móvil crean complicaciones únicas. Dado que los teléfonos inalámbricos son móviles, no están asociados con ubicaciones o domicilios fijos.

La FCC está trabajando para garantizar que la transmisión de las llamadas al 911 desde teléfonos móviles incluya información de ubicación cada vez más precisa, de manera que los servicios de atención de emergencia puedan localizar rápidamente a las personas que efectúan tales llamadas para prestarles ayuda lo antes posible.

Consejos para efectuar llamadas al 911 desde un teléfono móvil

Cuando realice una llamada al 911 desde un teléfono inalámbrico, usted debe:

- Dar la ubicación de la emergencia inmediatamente al operador que atiende la llamada de emergencia.
- Estar preparado para dar al operador de emergencias el número de su teléfono móvil, para que pueda llamarle en caso de que la llamada inicial se desconecte.
- Recuerde que numerosos operadores de emergencias no cuentan con la capacidad técnica de recibir textos, fotos o vídeos.
- Si usted no cuenta con un contrato de servicios de algún proveedor, y su llamada de emergencia móvil se desconecta, deberá llamar nuevamente al operador de emergencias porque este no conocerá su número telefónico ni podrá llamarle de vuelta.

Asimismo:

- Memorice el número asignado por su estado para accidentes en carreteras y úselo para ese tipo de incidentes y otros que no sean de vida o muerte. Frecuentemente, los estados reservan números específicos para este tipo de incidentes. Por ejemplo, "#77" es el número usado para accidentes en carreteras en el estado de Virginia.
- Considere agregar, en su teléfono móvil, el número de alguien a quien desea que se notifique “En caso de emergencia” (*In Case of Emergency*, "ICE", por sus siglas en inglés).

- Bloquee la pantalla de su teléfono celular, con la clave de ingreso, cuando no lo esté usando, para evitar llamadas por error al número de emergencias 911.

Reglas básicas y optimizadas para las llamadas al 911 desde teléfonos móviles

Las reglas de la FCC para las llamadas al 911 desde teléfonos inalámbricos (móviles) tienen por objeto aportar información de ubicación, relevante y exacta, a los centros de atención de llamadas del 911, conocidos como "punto de respuesta de seguridad pública" (*Public Safety Answering Point,* PSAP, por sus siglas en inglés) para que el personal de respuesta a emergencias pueda ser despachado de manera rápida y prestar asistencia a quienes necesitan ayuda y han llamado al 911.

Las reglas básicas de la FCC para llamadas al 911 exigen a los proveedores de servicios inalámbricos transmitir todas las llamadas efectuadas al 911 a algún punto de respuesta de seguridad pública (PSAP) sin importar que quien llama sea o no suscriptor de los servicios de dicho proveedor.

Fase I de las reglas 911 optimizadas ("Enhanced 911", E911): Estas exigen a los proveedores de servicios de telefonía inalámbrica dar al PSAP el número telefónico del originador de la llamada 911, así como la ubicación del emplazamiento celular o estación base que transmite la llamada.

Fase II de las reglas 911 optimizadas ("Enhanced 911", E911): Estas exigen a los proveedores de servicios de telefonía inalámbrica transmitir la ubicación del originador de una llamada 911 dentro de ciertos parámetros de exactitud. De conformidad con las reglas de la FCC, incluyendo 2024, los proveedores de servicios inalámbricos han estado sujetos a exigencias cada año más estrictas respecto a la ubicación del originador de llamadas al 911.

Evite efectuar llamadas al 911 por error desde su teléfono inalámbrico

Numerosos teléfonos inalámbricos antiguos están equipados con una función para el 911 que se activa automáticamente, lo que puede causar llamadas por error al 911. Las llamadas por error al 911 pueden distraer la atención del personal de respuesta a emergencias y recursos relacionados, evitando que estos se encarguen de las verdaderas emergencias.

Usted puede ayudar a reducir las llamadas accidentales al 911 mediante el bloqueo de su clave de ingreso en la pantalla de su teléfono móvil. También puede desactivar la función automática de llamadas al 911, si su equipo la incluye. Revise la configuración de su teléfono, el manual de usuario o ingrese a la página web del fabricante del equipo para averiguar más detalles.

Centro del consumidor

Averigüe más sobre otros asuntos del consumidor, visitando el Centro del Consumidor de la FCC en fcc.gov/consumers (en inglés).

Otros formatos

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio - escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos del pie de página o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 23 de agosto de 2023