

Servicio 911 en Teléfonos Móviles

Para muchos estadounidenses, la habilidad de efectuar llamadas al servicio 911 para obtener ayuda en casos de emergencia es una de las principales razones de tener su propio teléfono móvil. Aunque los teléfonos inalámbricos pueden ser una importante herramienta de seguridad pública, también generan retos únicos para el personal de respuesta a emergencias y para los proveedores de servicios inalámbricos. Debido a que los teléfonos inalámbricos son móviles, no están asociados con una ubicación ni dirección fijas. Aunque la ubicación del emplazamiento celular más cercano al teléfono de la persona que llama al 911 puede proveer una indicación aproximada de la localización de quien llama, esa información no siempre es suficientemente específica para que el personal de rescate logre prestar asistencia rápidamente.

Consejos para efectuar llamadas al 911 desde equipos móviles

Cuando haga una llamada al 911 desde un teléfono inalámbrico, usted debería:

- Dar inmediatamente al operador (u operadora) de emergencias la ubicación de la emergencia.
- Proporcionar el número de su teléfono inalámbrico al operador de emergencias, de manera que, si la comunicación se interrumpe, el operador de emergencias pueda llamarle de vuelta.
- Recuerde que, en la actualidad, numerosos operadores de emergencias no cuentan con la capacidad de recibir textos, fotos ni vídeos.
- Si usted mantiene un contrato con un proveedor de servicios y su llamada de emergencia por telefonía móvil se desconecta, usted debe llamar nuevamente al operador de emergencias, porque éste no tendrá su número telefónico ni podrá contactarle.
- Sepa cuál es el número de su estado para accidentes en carreteras u otros incidentes que no involucren riesgo de pérdida de vidas. Frecuentemente, los estados reservan números específicos para eventos de ese tipo. Por ejemplo, el número "#77" se usa para accidentes en carreteras en Virginia.
- Considere agregar un contacto en la memoria de su teléfono inalámbrico, denominándolo como "ICE" (siglas de *In Case of Emergency*, que en inglés significa "En caso de emergencia") e incluya bajo dicha sigla los números telefónicos de las personas a las que quisiera se les notificara en caso de emergencias.
- Bloquee su teclado cuando no esté usando su teléfono inalámbrico, para ayudar a evitar llamadas accidentales al 911.

Normas básicas y mejoradas para el servicio 911 en teléfonos móviles

El propósito de las normas de la FCC para el servicio 911 en teléfonos móviles es proporcionar información de localización significativa y exacta a los puntos de respuesta de seguridad pública (*Public Safety Answering Points*, PSAPs, por sus siglas en inglés) para que el personal de emergencia a nivel local pueda ser despachado y dar rápida asistencia a las personas que llaman al 911 usando teléfonos móviles.

Las normas básicas de la FCC para el servicio 911 exigen a los proveedores de servicios de telefonía móvil transmitir todas las llamadas efectuadas al 911 a un PSAP, aunque el usuario no esté suscrito al servicio del proveedor.

Las normas “fase uno” del servicio 911 mejorado (*Phase I Enhanced 911*, E911, por sus siglas en inglés) exigen a los proveedores de servicios móviles proporcionar al PSAP el número del teléfono en que se originó la llamada al 911 y la ubicación del emplazamiento celular o estación base que transmitió la llamada.

Las normas “fase dos” del servicio 911 mejorado (*Phase II E91*, en inglés) exigen a los proveedores de servicios móviles proporcionar a los PSAPs la latitud y longitud (localización geográfica) de quienes llaman. La exactitud de esta información debe estar dentro de un rango de 50 a 300 metros, dependiendo del tipo de tecnología de localización usado.

La FCC permite exclusiones para las exigencias de exactitud de localización cuando los proveedores locales de servicios móviles determinan que la capacidad de proveer exactitud de localización es limitada o tecnológicamente imposible, debido a la densidad forestal o la incapacidad de triangular la ubicación de quien llama. Se exige a los proveedores de servicios móviles presentar ante la FCC una lista de condados o porciones de condados que buscan excluir de dichas exigencias. Los proveedores de servicios móviles deben informar sobre cualquier cambio en sus listas de exclusión dentro de 30 días a partir de la fecha en que ocurrió el cambio. Las listas de exclusión y sus cambios deben ser incluidos en los registros de los procedimientos de la FCC, en el expediente PS Docket No. 07-114, disponible al público en Internet.

Las normas de la FCC para el servicio 911 en teléfonos móviles son pertinentes para todos los licenciarios de servicios móviles, para los licenciarios del servicio de comunicaciones personales por banda ancha (*Personal Communications Service*, PCS por sus siglas en inglés) y para ciertos licenciarios de servicios de radio móvil especializados (*Specialized Mobile Radio*, SMR, por sus siglas en inglés). Están excluidos los proveedores de servicio móvil por satélite (*Mobile Satellite Service*, en inglés).

Consulte sobre la capacidad 911 mejorada (E911)

Cuando reemplace su teléfono, consulte por equipos con capacidad para servicios 911 mejorados (E911). Algunos proveedores podrían ofrecer incentivos para alentar a los consumidores que no cuentan con teléfonos con capacidad de localización para que adquieran nuevos teléfonos con dicha capacidad. Es posible que algunos proveedores opten por restringir la activación de equipos antiguos que no cuentan con capacidad E911, o podrían adoptar varias otras medidas. Aunque un proveedor rechace reactivar un equipo que no cuenta con capacidad de localización, la FCC le exige entregar, al PSAP apropiado, las llamadas al 911 efectuadas con dicho equipo.

Evite llamadas accidentales al 911 con su teléfono móvil

Numerosos modelos antiguos de teléfonos inalámbricos contienen una función de llamadas automáticas al 911, lo que podría derivar en llamadas accidentales al número para emergencias. Las llamadas accidentales al 911 podrían distraer personal y recursos de seguridad pública, desviándolos de las verdaderas emergencias.

Usted puede ayudar a reducir las llamadas accidentales al 911 bloqueando el teclado de su teléfono. También puede considerar la desactivación de la función de discado automático al 911 si su teléfono cuenta con esa opción. Examine las funciones de su equipo, el manual de instrucciones o el sitio web del fabricante, para averiguar cómo desactivar dicha función.

Centro del consumidor

Averigüe más sobre otros asuntos del consumidor, visitando el Centro del Consumidor de la FCC en www.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: 29 de junio de 2018

