

Servicios 911 en teléfonos móviles

La cantidad de llamadas de emergencia efectuadas desde teléfonos móviles ha aumentado significativamente en los últimos años. Se estima que cerca de un 70 por ciento de las llamadas al 911 se efectúan desde teléfonos móviles y ese porcentaje está aumentando. Para muchos estadounidenses, la habilidad de llamar al 911 para pedir ayuda en casos de emergencia es una de las principales razones por las que poseen un teléfono móvil.

Las características particulares de los teléfonos móviles representan un reto

Aunque los teléfonos móviles pueden constituir una importante herramienta de seguridad pública, también generan retos únicos para el personal de respuesta a emergencias y para los proveedores de servicios de telefonía móvil. Debido a que los teléfonos celulares son móviles, no están asociados a ninguna ubicación ni domicilio. Aunque la ubicación del sitio telefónico celular más cercano a la persona que llama al 911 puede dar una idea general de la localización de esa persona, esa información no siempre es suficientemente específica para que el personal de rescate le otorgue la asistencia necesaria de manera rápida.

Consejos para llamar al 911

Los consumidores que efectúen llamadas al 911 desde teléfonos móviles deberían recordar lo siguiente:

- Darle inmediatamente, al operador de emergencia, la ubicación de la emergencia.
- Darle, al operador de emergencia, el número de su teléfono móvil para que pueda llamarle de vuelta si la llamada se interrumpe.
- Los puntos de respuesta para la seguridad pública (*Public Safety Answering Points, PSAPs* por sus siglas en inglés) no cuentan en la actualidad con la capacidad técnica de recibir textos, fotos ni videos.
- Si usted no cuenta con un contrato de un proveedor de servicios de telefonía móvil (*wireless phone not "initialized"*, en inglés) y su llamada de emergencia se interrumpe, usted deberá llamar nuevamente al operador porque éste no tendrá su número telefónico ni podrá contactarse con usted.
- Para ayudar al personal de seguridad pública a ubicar los recursos de emergencia, averigüe cuál es el número designado en su estado para los accidentes en carreteras u otros incidentes que no implican riesgo de vida y úselo (los estados a menudo reservan números específicos para estos tipos de incidentes; por ejemplo, el "#77" es el número usado por Virginia para los accidentes en carreteras).
- Evite programar su teléfono para llamar automáticamente al 911 oprimiendo una sola tecla, como la del "9". Las llamadas accidentales al 911 --que a menudo ocurren cuando se oprimen teclas para llamadas automáticas de manera inadvertida-- causan problemas en los centros de emergencias.
- Si su teléfono móvil viene programado con la tecla de llamada automática activada para el 911, desactívela (consulte el manual del usuario para obtener instrucciones).

- Bloquee el teclado de su teléfono móvil cuando no lo esté usando, para ayudar a evitar las llamadas accidentales al 911.
- Considere crear un contacto en la memoria de su teléfono móvil con las siglas *ICE* (siglas para *In Case of Emergency*, que en inglés significa "en caso de emergencia") e incluya una lista de los números telefónicos correspondientes a las personas a quienes quiere notificar en caso de emergencias.

Averigüe qué capacidad E911 tiene su teléfono

Cuando reemplace su aparato telefónico, consulte con qué capacidades E911 ("911 mejorado") cuentan los mismos. Es posible que algunos proveedores ofrezcan incentivos para alentar a los consumidores cuyos teléfonos no cuentan con capacidades de localización, para reemplazarlos por aparatos nuevos que dispongan de dicha función. Es posible que algunos proveedores opten por evitar la reactivación de aparatos antiguos que no cuentan con capacidades E911 o podrían adoptar otras medidas. Aunque un proveedor se niegue a reactivar un aparato que no cuenta con capacidades de localización, la FCC le exige a ese proveedor el envío de la llamada al 911 al PSAP correspondiente, aunque haya sido efectuada con dicho aparato.

Normativa para el 911

La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) ha adoptado normas tendientes a mejorar la confiabilidad de los servicios 911 para telefonía móvil y la exactitud de la información de localización transmitida en las llamadas al 911 efectuadas desde aparatos móviles. Esto forma parte de nuestros esfuerzos para mejorar la seguridad pública. El perfeccionamiento de las normas ayuda proporcionar, a los puntos de respuesta para la seguridad pública (*Public Safety Answering Points, PSAPs* por sus siglas en inglés), información de localización significativa y exacta respecto a las personas que llaman al 911, para poder enviar a los rescatistas la información de localización correcta y así proveer asistencia más rápidamente a las personas que llaman al 911.

Las normas de la FCC para llamadas al 911 desde teléfonos móviles son pertinentes para todas las entidades que cuentan con licencia para proveer servicios de telefonía móvil; para las entidades que cuentan con licencia para proveer servicios de comunicación personal de banda ancha (*Personal Communications Service, PCS* por sus siglas en inglés) y para ciertas entidades que cuentan con licencia para proporcionar servicios especializados de radio móvil (*Specialized Mobile Radio, SMR* por sus siglas en inglés). Sin embargo quedan excluidos de dichas normas los proveedores de servicio móvil por satélite (*Mobile Satellite Service, MSS* por sus siglas en inglés).

Las normas básicas de la FCC para el 911 exigen a los proveedores de servicios de telefonía móvil transmitir todas las llamadas generadas al 911 a un PSAP, sin importar si la persona que efectúa la llamada sea --o nó-- suscriptor de los servicios otorgados por el proveedor.

La Primera etapa (Phase I) de las normas 911 perfeccionadas (Enhanced 911, E911 rules, en inglés) exigen a los proveedores de servicios de telefonía móvil proporcionar a los PSAPs el número telefónico de los originadores de llamadas al 911 y la localización del emplazamiento de la célula o de la estación de base que transmite la llamada.

La Segunda etapa (Phase II) de las normas E911 exige a los proveedores de servicios otorgar información de localización más precisa a los PSAPs; específicamente, los parámetros de latitud y



longitud en que se ubica la persona que llama. Esta información debe ser exacta para un área no superior a los 50 a 300 metros, dependiendo del tipo de tecnología utilizada.

Recientemente, la FCC comenzó a exigir, a los proveedores de telefonía móvil, proporcionar información de localización más precisa a los PSAPs. En consecuencia, los proveedores de telefonía móvil tendrán que cumplir con las normas de la FCC sobre exactitud de localización a nivel geográfico, en base al condado o al PSAP. Los nuevos estándares son pertinentes para mediciones al aire libre solamente, dado que los sitios cerrados presentan dificultades particulares.

Cumplimiento de normas

Se exige a los proveedores de servicios presentar una lista de condados o de porciones de condados ante la FCC que ellos busquen excluir de las exigencias de exactitud de localización. La FCC permite exclusiones solamente para los sitios en que los proveedores de servicios de telefonía móvil determinen que su capacidad para proporcionar exactitud de localización es limitada o tecnológicamente imposible, ya sea por su densidad de forestación o por la inviabilidad de triangular la localización del originario de la llamada. Los proveedores de telefonía móvil deben informar cualquier cambio en sus listas de exclusión dentro de 30 días a partir de efectuados dichos cambios. Las listas de exclusión y los cambios deben ser informados en el registro de los procedimientos del expediente referido a exactitud de localización: PS Docket No. 07-114, (<http://apps.fcc.gov/ecfs/proceeding/view?name=07-114>) disponible al público en Internet.

Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322).
- Por correo postal (por favor incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda, respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 20554

Formatos accesibles

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

###

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

Última edición: 4 de febrero de 2015

