



Llamadas de emergencia: 911

1

Horario de atención

El 911. Funciona los 365 días del año, las 24 horas para atender 242 tipos de incidentes del Catálogo Nacional de Emergencias, a nivel Federal, Estatal y Municipal.

Cuenta con 2 mil 583 operadores capacitados y evaluados y 502 supervisores para su operación, en 194 Centros de Atención de Llamadas repartidos en el país.

Ofrece el servicio de primeros auxilios telefónicos, en las 11 emergencias médicas más frecuentes, para salvaguardar la vida de quien requiere ayuda, mientras llegan al lugar los servicios médicos.

2

¿Cómo reportar una emergencia?

Al llamar al 911 debe mantener la calma y estar preparado para responder preguntas como:

Ubicación de la emergencia (nombre de la calle y el número de teléfono desde el que llama)

Naturaleza de la emergencia (detalles de la situación).

Detalle de las lesiones o síntomas de la persona que tenga una emergencia médica.

Estar preparado para seguir las instrucciones del operador que recibe la llamada.

Dichas indicaciones incluyen qué hacer para ayudar en una emergencia mientras llega la asistencia especializada.

No se debe colgar hasta que el operador lo indique.

3

Localización automática de la llamada

El sistema identifica el lugar desde el que se efectuó la llamada de emergencia, tanto de teléfonos fijos como de celulares, lo que permite ubicar las unidades de auxilio más cercanas, para brindar atención más rápida.

En coordinación con el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) cuenta con protocolos para la atención especializada a víctimas de violencia de género.



Si marca 911 por error, no cuelgue porque podría hacer que los funcionarios del 911 piensen que efectivamente requiere el apoyo y envíen auxilio a su ubicación. En lugar de ello, sólo explique al operador lo que pasó.



Algunas de las Emergencias que puede reportar al 911 con:

Accidentes de vehículos
Derrumbes
Árboles caídos
Inundaciones
Incendios

Infartos
Ahogamiento
Sobredosis
Abuso sexual

Explosiones
Electrocutados
Disparo de armas
Homicidio

Historia del 911 como número de emergencias

El primer número de emergencia fue el 999 y se utilizó en Inglaterra en 1937 para comunicarse con los bomberos, la policía y los servicios médicos, desde cualquier lugar de ese país.

El 911 nació en Estados Unidos y la primera llamada se realizó el 16 de Febrero de 1968 en Haleyville, Alabama.

El servicio del 911 está respaldado por la Asociación Nacional de Números de Emergencia (NENA, por sus siglas en inglés).

En el Mundo

El 911 es utilizado por países en el continente Americano como: USA, Canadá, Argentina, Uruguay, Paraguay, El Salvador, Costa Rica, Panamá, Ecuador y México

El número de emergencia utilizado en Europa es el 112.

El 999 es el utilizado en algunos países en Europa, Asia y África.



SANCIONES POR FALSAS LLAMADAS AL 911

Las llamadas falsas de emergencia ponen en riesgo la vida y el patrimonio de quien necesita ayuda. Todos somos responsables del buen uso para que el número de emergencias esté disponible cuando lo necesitemos.

Gracias a la geolocalización de las llamadas, las personas que realicen reportes falsos se harán acreedoras a sanciones como: suspensión de la línea o del número telefónico, años de cárcel y multas económicas.



Dir. de Protección Civil TSJ

proteccion.civil@cjcdmx.gob.mx

9156 4997

exts. 810101, 810102 y 810103