



## Sugerencias para comunicarse durante una emergencia

Para asegurarse de poder establecer una comunicación telefónica con su familia, amigos o seres queridos durante una emergencia o desastre, deberá tener en cuenta lo siguiente:

*Es importante que los consumidores tengan en cuenta que durante una emergencia, mucha más gente intentará usar sus teléfonos alámbricos o inalámbricos al mismo tiempo, en relación a la actividad habitual de llamadas. Cuando más gente intenta hacer llamadas telefónicas al mismo tiempo, el mayor volumen de llamadas puede causar congestión en la red.*

### Prácticas recomendadas para todos los usuarios

1. Limite las llamadas telefónicas que no sean de urgencia. Esto minimizará la congestión de la red, liberará “espacio” en la red para comunicaciones de emergencia y conservará energía de la batería si usted está utilizando un teléfono inalámbrico.
2. Procure que todas las llamadas telefónicas sean breves. Si necesita usar un teléfono, procure usarlo sólo para comunicar información vital al personal de emergencia o su familia;
3. Intente enviar mensajes de texto, también conocidos como servicio de mensajes cortos (SMS) cuando utilice su teléfono inalámbrico. En muchos casos, los mensajes de texto se transmitirán cuando no pueda establecer una comunicación telefónica. También ayudará a liberar más “espacio” en la red telefónica para comunicaciones de emergencia;
4. En lo posible, si no logra establecer una comunicación por algún medio, pruebe con diferentes servicios de comunicación. Por ejemplo, si no tiene éxito en comunicarse a través de su teléfono inalámbrico, pruebe con envío de mensajes como mensajes de texto o correo electrónico. Alternativamente, intente con un teléfono fijo si hubiera uno disponible. Esto ayudará a diversificar la demanda de comunicaciones en múltiples redes y debería reducir la congestión general;
5. Espere 10 segundos antes de volver a marcar un número. En muchos auriculares inalámbricos, para volver a marcar un número, simplemente se presiona “enviar” después de finalizar una llamada, para marcar nuevamente el número anterior. Si realiza esta operación demasiado rápido, la información del auricular no tiene suficiente tiempo para borrarse del sitio de celular antes de reenviar la misma información. Esto contribuye para que la red se congestione.
6. Tenga a disposición baterías cargadas y adaptadores de cargadores para el auto como energía de respaldo para su teléfono inalámbrico;
7. Conserve una lista de números telefónicos de emergencia en su teléfono;
8. Si se encuentra en su vehículo, pruebe realizar las llamadas mientras su vehículo se encuentra detenido;
9. Tenga en funcionamiento un plan familiar de comunicación. Designe a una persona fuera de la región como contacto central, y asegúrese de que todos los miembros de la familia sepan a quién contactar en caso de separación;
10. Si posee transferencia de llamadas en la línea telefónica de su casa, transfiera el número de su casa al de su número inalámbrico en caso de una evacuación. De esa manera recibirá las llamadas entrantes de su teléfono fijo;
11. Asegúrese de tener por lo menos un teléfono fijo que no funcione a electricidad en caso de un corte de energía eléctrica. Los teléfonos inalámbricos generalmente no funcionan ante una interrupción del servicio eléctrico.

### Prácticas recomendadas para las personas con discapacidades

1. Regístrese con el departamento local de policía. Recuérdeles que lleven un registro de la asistencia que usted puede necesitar al momento de una evacuación, corte de energía u otra emergencia;
2. Si usted cuenta con un asistente personal para su cuidado, decida con esa persona cómo se comunicarán, por ejemplo por teléfono celular, en caso de ser separados durante una emergencia.
3. Considere adquirir un sistema de alerta médico que le permita pedir ayuda si queda inmobilizado en una emergencia. La mayoría de los sistemas de alerta requieren una línea telefónica en funcionamiento, por lo tanto, cuente con un respaldo por ejemplo, un teléfono celular o buscaperonas en caso de que la línea se interrumpa; e
4. Infórmese sobre dispositivos tales como asistentes personales digitales (PDA), radio texto, buscaperonas, etc. que pueden ayudarlo a recibir advertencias e instrucciones en caso de emergencia, provenientes de funcionarios locales. Consejo: Infórmese acerca de la Estación de Radio con información climatológica de NOAA para las personas con problemas auditivos.

Para mayor información visite el sitio en Internet de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA) en <http://www.fema.gov/plan/prepare/specialplans.shtml>

## Prácticas recomendadas para proveedores de servicios de comunicación

1. Trabaje con el personal de los servicios locales de emergencia y grandes usuarios de comunicación (por ejemplo: clientes empresariales y entornos universitarios) a fin de formular planes para la administración del aumento en el número de llamadas durante emergencias.
2. Cuenten con procedimientos en funcionamiento que suministren rápidamente capacidad adicional a zonas que estén experimentando aumento en la demanda de servicios de comunicaciones debido a emergencias. Estos procedimientos son especialmente importantes para los ramales que interconectan los conmutadores locales con los tándems de 911
3. Incluya información en la facturación o folletos de mercadeo para los clientes recomendándoles prácticas que deben seguir cuando deseen establecer una comunicación durante una emergencia;
4. Trabaje con los centros de llamadas 911 a fin de ayudar a diseñar e implementar soluciones que le permitirán administrar un gran volumen de llamadas durante emergencias
5. Asegúrese de que los circuitos críticos de 911 estén registrados en Prioridad de Servicio de Telecomunicaciones a fin de acelerar el reestablecimiento del servicio;
6. Considere colocar y mantener circuitos 911 en distintas instalaciones de transporte entre oficinas (por ejemplo, rutas de mecanismos geográficamente diversos, enrutamiento en espera automáticamente invocado, diversos servicios de sistemas de distribución digital, topologías de anillos de fibra regenerativos, o toda combinación de los mismos); y
7. Separe el ingreso a la red del tándem 911 durante el aumento en eventos que desencadena una emergencia.



Sugerencias para comunicarse durante una emergencia

