

A DÓNDE VA TU REPORTE CUANDO LLAMAS AL 911 Y CÓMO DARLE SEGUIMIENTO

2016

México incorporó el **#911** como canal único para atender los llamados de auxilio médico, protección civil, seguridad y servicios públicos en todo el país.

Este servicio se brinda a través de los 194 CALLES (Centros de Atención de Llamadas de Emergencias) estatales y municipales, también conocidos como C2's, C4's o C5's, los cuales este año han atendido más de **33.6** millones de reportes.

¿Qué pasa cuando realizas una llamada al 911?

Es importante saber que el **911** sólo atiende casos como incendios, explosiones, enjambre de abejas, derrumbes, inundaciones, erupciones volcánicas, accidentes de coche con heridos, infartos, sobredosis, electrocuciones, labores de parto, así como ahogamientos.



Una vez realizada la llamada, los operadores realizan la gestión para atender el tipo de emergencia, a través de tres monitores: mapa geográfico, el segundo con las unidades (patrullas, bomberos, etc.) y el tercero con un registro estadístico.

Dependiendo del tipo de emergencia, el operador del CALLE procede con el protocolo de acción necesario, los cuales fueron diseñados por el Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM) y la Cruz Roja bajo estándares internacionales.



En **20 estados** el **911** cuenta con nuevas tecnologías como chat silencioso, geolocalización en tiempo real, videollamada, así como protocolos ante epidemias como la de COVID-19.

Una vez que la persona llama desde su smartphone, se puede tener su localización de forma inmediata y precisa, activar la opción de video o chat silencioso, así como de optimizar la ayuda a través de personal médico o de seguridad.



Es importante que mantengas la calma en todo momento y brindes al operador los datos y referencias que te pida. Sigue las instrucciones y cuelga sólo cuando termine la conversación. Finalmente, evitemos las llamadas de broma para el bien de todos.