



Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional

¿CÓMO UTILIZAR LAS TELECOMUNICACIONES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA?



[Haz click aquí](#)



[Haz click aquí](#)



[Haz click aquí](#)

Cuando se produce un desastre natural o emergencia que afecta a la ciudadanía en general la reacción natural de las personas es comunicarse con sus familias para asegurarse de que se encuentran a salvo. Sin embargo, cuando todas las personas utilizan su teléfono fijo o móvil al mismo tiempo, y de manera recurrente, el tráfico de llamadas puede aumentar hasta en 10 veces su volumen regular, saturando las redes de telecomunicaciones. **Ninguna red de telecomunicaciones en el mundo está construida para soportar el tráfico de llamadas que se produce en situaciones extremas como las que se presentan cuando existe una emergencia o un desastre natural.**

ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN

En situaciones de emergencia los sistemas de comunicación comerciales se saturan debido a la gran cantidad de llamadas que se hacen al mismo tiempo. ¿Qué puede hacer usted para aumentar sus posibilidades de comunicarse?

1. Use sus mensajes de texto.

A diferencia de las llamadas de voz, los mensajes de texto ocupan menor espacio en la red y no necesitan un canal exclusivo para que los usuarios se comuniquen en simultáneo. Esto permite que el mensaje no se pierda y quede en espera hasta llegar a su destino cuando haya disponibilidad de recursos.



2. Use Internet si dispone de conexión.

La plataforma de Internet utiliza transmisiones compartidas para varios mensajes, aún cuando la red soporte un uso intensivo, tendrá más capacidad que el sistema de llamadas de voz. Al igual que los mensajes de texto el destinatario del mensaje no tiene que estar disponible al mismo tiempo que el remitente.



PIDIENDO AYUDA A LAS ENTIDADES RESPONSABLES

Una real emergencia implica que se encuentre afectada la salud de una persona o su vida esté en riesgo, como consecuencia de la situación de desastre. La afectación de las estructuras de una instalación que puedan poner en riesgo la vida de sus habitantes o una persona atrapada dentro de una estructura luego de un derrumbe también constituyen emergencias.

Esté prevenido: guarde en la lista de contactos de sus teléfonos fijos y móviles los números de emergencias del Estado:



Central de Emergencias de Bomberos: 116
Centro de Emergencia Policial: 105
Escuadrón de Emergencia PNP: 431-3040
Central de Emergencia de Defensa Civil: 115

Para evitar contribuir a la saturación de los sistemas de llamadas de voz debemos utilizarlos únicamente en casos de real emergencia. Es necesario darles prioridad a las personas que están heridas, atrapadas en un derrumbe o se encuentran en cualquier situación de gravedad.



- Cuando nos comuniquemos por una emergencia evitemos hablar por un periodo mayor de un minuto.
- Si realizamos una llamada y la línea está ocupada no insistamos inmediatamente ya que el reintento ocupara un nuevo espacio en la central y contribuiremos a que la red se sature aún más.

HABLANDO CON EL OPERADOR DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS

Si usted se encuentra herido, atrapado o quiere reportar a otras personas que necesitan atención médica siga el siguiente orden al momento de comunicarse con el operador de la central de emergencias.

Diga al operador:

- **Ubicación** para que pueda informar a los equipos de rescate (Bomberos o escuadrón de emergencias de la Policía Nacional).
- **Número de teléfono fijo o móvil** para que puedan contactarlo en caso que se corte su llamada.
- **La naturaleza de la emergencia**, para que el operador sepa que tipo de apoyo solicitar.
- Si se encuentra muy nervioso intente escribir su mensaje antes de llamar y lea el texto al hablar con el operador, si está acompañado pida ayuda a la otra persona.



3. Racione el uso de los teléfonos

- Si está con un grupo de personas evite que todos utilicen sus teléfonos al mismo tiempo, **realicen las llamadas desde un solo equipo**.
- Si al marcar un número la línea está ocupada, espere unos minutos antes de intentar nuevamente y pruebe con otro número. Si usted insiste con el mismo número, cada vez que vuelve a marcar está contribuyendo a que se congestione la red.

Todos debemos tomar conciencia que en una situación de emergencia las condiciones normales del servicio telefónico se ven desbordadas. Colaborar responsablemente para NO contribuir a la congestión de la red, utilizando medios de comunicación alternativos a las llamadas de voz, permitirá salvar las vidas de personas que se encuentran en una real situación de emergencia.