

El presente folleto informativo se publica con el fin de ayudar a los ciudadanos del Condado de Montgomery a comprender los servicios del 9-1-1. Por razones obvias, nos resulta imposible enumerar todos y cada uno de los incidentes con los que usted podría enfrentarse, pero le solicitamos que utilice el 9-1-1 únicamente en casos de emergencia, recurriendo en otras circunstancias al número telefónico indicado para casos que no lo son.

Recuerde que el 9-1-1 es sólo un número de teléfono. Una respuesta rápida y precisa depende de la información vital que usted proporcione.

Condado de Montgomery, MD
Departamento de Policía
Comunicaciones de Seguridad Pública
Centro de Comunicaciones de
Emergencia 9-1-1



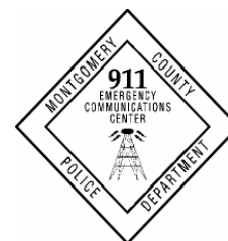
Para consultar oportunidades de empleo, por favor visite nuestro sitio web en:

www.montgomerycountymd.gov/police

CONDADO DE MONTGOMERY

COMUNICACIONES DE
SEGURIDAD PÚBLICA

9-1-1
EMERGENCIAS
POLICÍA, INCENDIOS Y
RESCATE



CASOS QUE NO CONSTITUYEN
UNA EMERGENCIA

301-279-8000
POLICÍA

Nueve-uno-uno (9-1-1) es un número telefónico de tres dígitos al que se puede llamar las 24 horas al día cuando se necesitan los servicios de la policía, de los bomberos o de emergencias médicas. Bien empleado, el 9-1-1 puede resultar crucial para salvar vidas y preservar la seguridad pública. El Centro de Comunicación de Emergencias 9-1-1 del Condado de Montgomery recibe más de 800.000 llamadas por año.

Cuándo llamar al 9-1-1

Únicamente en casos de emergencia. A continuación figuran algunos ejemplos sobre cuándo llamar al 9-1-1:

- cualquier situación que ponga en peligro la vida (riñas, armas, lesiones personales en accidentes de tránsito);
- agresión sexual, mientras está sucediendo o cuando acaba de tener lugar;
- temor inminente por su propia seguridad personal o por la de terceros;
- delito grave en el momento de ser perpetrado (robo, intrusión domiciliaria, agresión);
- cualquier problema médico grave;
- cualquier clase de incendio.

Cuándo llamar al Número de la Policía para Casos que no Constituyen Emergencia (301) 279-8000. A continuación figuran algunos ejemplos sobre cuándo llamar:

- quejas por ruidos;
- estacionamiento en lugar prohibido;
- daños patrimoniales en accidentes de tránsito;
- perros extraviados o que ladran.

Qué cabe esperar cuando llama al 9-1-1

- Lugar: es necesario proporcionar el domicilio exacto, la intersección, el nombre del lugar (por ejemplo, centro comercial, parque, hotel, etc.).
- Naturaleza de la emergencia (qué está sucediendo en el momento, descripción de las personas y/o los vehículos intervinientes, las armas que hubiera, hace cuánto tiempo ocurrió el incidente).

- Nombre y número de teléfono de la persona / del que hace el llamado.
- ¿Desea entrevistarse con un oficial?
- Si es necesario transferir la llamada a otra agencia, el usuario puede escuchar una serie de clics mientras se realiza la transferencia.
- Si el centro 9-1-1 está congestionado y no responde su llamada dentro de los 15 segundos aproximadamente, escuchará una grabación que le informa que los operadores están ocupados. Los tonos siguientes a la grabación son compatibles con los dispositivos de apoyo que utilizan las personas con dificultades de audición. **Permanezca en línea; no cuelgue y vuelva a llamar.**

¿Qué debe hacer usted (el que llama)?

- Guarde la calma y hable con claridad.
- Esté preparado para responder dónde, qué, cuándo, quién y cómo.
- Deje que el operador le formule las preguntas.
- Permanezca en línea si es seguro hacerlo, o hasta que el operador le informe que puede colgar.

Si marcó el 9-1-1 involuntariamente NO CUELQUE

- Quéedese en línea e informe al operador que marcó el 9-1-1 en forma involuntaria y que usted no está en situación de emergencia.
- Si cuelga, tendremos que responder a su llamada.
- No haga pruebas con su teléfono ni con el 9-1-1
- Los teléfonos celulares sin tapa deben mantenerse con el teclado bloqueado. Los teléfonos desbloqueados son la primera causa de llamadas involuntarias al 9-1-1.
- Responder llamadas que se cortaron o llamadas de prueba sobrecarga innecesariamente a los operadores y al sistema, impidiendo a quien toma la llamada responder ante una emergencia verdadera.
- Mantenga los teléfonos fuera del alcance de los niños pequeños.

Personas sordas o con dificultades de audición o del habla

- El centro cuenta con una interfase TTY/TDD.
- Si marca el 7-1-1 contará con el servicio MD Relay. Para obtener información adicional sobre este servicio, visite www.mdrelay.org

Inglés como segundo idioma

- El Condado de Montgomery cuenta con un Servicio de Interpretación de Idiomas.
- Cuando sea necesario recurrir al servicio de interpretación, se comunicará con el mismo a las personas que llaman.
- Cuando el intérprete entra en conferencia en la llamada, la persona que llamó escuchará una serie de pulsos y tonos; no cuelgue, permanezca en línea hasta que las tres partes estén en línea.
- El intérprete formulará preguntas a la persona que llamó y luego las traducirá al operador. A continuación, el operador formulará preguntas al intérprete, quien las transmitirá a la persona que llamó.

¿Qué es VoIP?

- Es la sigla en inglés que significa "voz sobre Protocolo de Internet" (el servicio de telefonía por Internet).
- Permite efectuar y recibir llamadas utilizando una conexión de Internet.
- Funciona mediante un adaptador entre un teléfono convencional y una conexión de Internet, o con un software especial de VoIP instalado en la computadora.
- Dado que el VoIP es una interconexión portátil, en algunos casos no se puede determinar la ubicación correcta del que llama.
- Para obtener información más detallada sobre el VoIP interconectado y la línea 9-1-1, consulte: www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/voip911.html ó www.fcc.gov/cgb/voip911order.pdf .